**ACUERDO N.° E-2003-R-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día treinta y uno de octubre de dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-1427-2022-CAU de fecha trece de julio del presente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por la señora +++, en representación de la señora +++, en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. en el sentido siguiente:

“[…]

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC +++ se comprobó una condición irregular consistente en una línea eléctrica en derivación conectada en la acometida eléctrica, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.

1. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 294.95) 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 la usuaria canceló la totalidad de la cantidad cobrada inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria la cantidad de MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,546.06) IVA incluido, más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021. […]”

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día dieciocho de julio de este año.

1. El día ocho de agosto del presente año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.° E-1427-2022-CAU, con base en los argumentos siguientes:

 “[…]

1. En el análisis elaborado por el CAU de la SIGET, plasmado en el informe técnico No. IT-0112CAU-22, se ha establecido que la Distribuidora cuenta con las evidencias fehacientes de la existencia de un incumplimiento contractual por parte del usuario final, al encontrar y documentar claramente una condición irregular en el suministro con NIC +++;

1. La Distribuidora considera que el método de cálculo utilizado por el CAU de la SIGET es contrario a lo determinado en el numeral 5.2 del Procedimiento Para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, establecido en el Acuerdo 283-E-2011 emitido por la SIGET;

1. De acuerdo con el numeral anterior, la Distribuidora considera que el método de cálculo utilizado para el presente caso, lo cual es el establecido en el Numeral 5.2 literal c) del Procedimiento establecido en el Acuerdo 283-E-2011 es el adecuado e idóneo para casos en donde se obtiene la corriente que fluye por una línea directa o fuera de medición.

1. De acuerdo con la evidencia proporcionada por la Distribuidora al CAU, se confirma que existió una condición irregular en el suministro identificado con número de NIC +++, por lo que se determina que el cobro de energía no registrada por la cantidad de 8,232 kWh, equivalente a MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y UNO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,841.01), es procedente. […].”
2. Por medio del acuerdo N.° E-1574-R-2022-CAU, de fecha quince de agosto de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad EEO, S.A. de C.V., y concedió a la señora +++, en representación de la señora +++, un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido a la usuaria, el Centro de Atención al Usuario (CAU) en un plazo de dos meses rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días dieciocho y diecinueve de agosto del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado venció el dos de septiembre de este año, sin que la usuaria se pronunciara al respecto.

1. El día veintiuno de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0402-CAU-22, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la distribuidora y b) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

**1. Sobre el dictamen del informe técnico N.° IT-0112-CAU-22:**

*“[…]* ***Dictamen****…. En consideración a lo expuesto, y como resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario, se establece: a) El CAU determina con base al análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC +++, consistente en una línea directa a 240 voltios conectada en la acometida de la distribuidora fuera de medición, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; y por tanto, EEO tiene derecho a recuperar en concepto de una 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****. (…)*

**Argumento de la distribuidora:**

Tal como se detalla en el texto anterior, el CAU tuvo en su poder toda la evidencia necesaria que mostraba de forma fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro con NIC +++, lo que demuestra que el usuario final, que con la intención de que la distribuidora le factura menos energía de la realmente demandada por los equipos conectados, es capaz también de ocultar cualquier información que la SIGET o la Distribuidora requieran, tanto así, que en el futuro posterior a la normalización del suministro, también pudo realizar acciones encaminadas a evitar que el consumo mensual registrado por el medidor se viera representado por lo que realmente demandaba de energía dentro del inmueble.*.* […]

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento anterior debe indicarse que, si bien el CAU determinó que existió una condición irregular la cual tenía la finalidad de impedir el registro de la energía total demandada en el inmueble, la aseveración planteada por la distribuidora, referente a que la usuaria pudo realizar acciones posteriores a la normalización las cuales estarían encaminadas a evitar que el consumo mensual registrado por el medidor fuera el que realmente es demandado en el suministro; no es aceptable debido a estar basado en suposiciones no sustentadas.

Bajo este contexto, es preciso indicar que el análisis que realiza el personal técnico del CAU de SIGET es basándose en las pruebas aportadas por ambas partes, no en análisis subjetivos o conjeturas. De tal manera que, el CAU comprueba la autenticidad de los hechos sometidos a su conocimiento, valorando técnicamente la pertinencia y conducencia de tales pruebas.

Es preciso indicar que EEO no presentó ante esta Superintendencia pruebas que sustenten dicha aseveración; por lo que esta carece de fundamento técnico y está basada en supuestos.

1. **Comentario en el informe técnico N.° IT-0112-CAU-22:**

*“[…]*

*(…)* ***5.2.3. 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 21 de agosto de 2021, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una conexión de línea directa a 240 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora y antes del medidor, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro (…)*

+++

*(…) De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO en fecha 21 de agosto de 2021, se presentan los siguientes comentarios:*

* *La distribuidora ha mostrado fotografías con las que se demuestran que existió una conexión irregular, consistente en una línea directa a 240 voltios conectada en la acometida de EEO antes de medición, la cual ingresaba a la vivienda de la usuaria, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo análisis.*
* *En la fotografía N.° 5-A y 5-B se muestra la intensidad de las corrientes instantáneas que eran demandadas en ese momento a través de la línea directa a 240 voltios, por un valor de 14.89 amperios en fase “A” y 16.87 amperios en fase “B”.*
* ***La distribuidora EEO no determinó que cargas que eran alimentadas por la línea directa encontrada el 2 de agosto del pasado año”*** *(…)*

**Argumento de la distribuidora:**

El análisis efectuado por el CAU detallado en el texto anterior, específicamente en el tercer punto (marcado en negrita) la Distribuidora lo considera erróneo ya que como se observa en la segunda fotografía mostrada en la imagen anterior (Fotografía 5-A y 5-B), se muestra la intensidad de la corriente que fluía por la línea directa conectada fuera de medición lo cual es de fase A “14.89” amperios y fase B “16.87” amperios, lo que demuestra que la Distribuidora presentó una medición de la energía que las cargas estaban demandando por medio de la línea directa. En relación con los equipos eléctricos que estaban demandando la corriente medida en la línea directa, no es necesario mostrarlos siempre y cuando se muestre la corriente que fluye por la línea directa. Cuando el procedimiento establecido en el Acuerdo 283-E-2011 menciona en el literal “c” del numeral 5.2 que uno de los métodos de cálculo de la ENR es la “Carga no medida o registrada”, esto claramente se puede demostrar con la energía que fluye por la línea directa tal como la Distribuidora la ha mostrado en las fotografías proporcionadas al CAU.

*[…]”*

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento anterior es preciso determinar lo siguiente:

Lo mostrado en las fotografías N.° 5-A y 5-B a las cuales hace referencia EEO, son unas corrientes instantáneas que fluían por la línea directa fuera de medición; sin embargo, el personal técnico de la distribuidora no estableció las cargas que eran alimentadas por la condición irregular, no se detalló el tipo de cargas, especificaciones eléctricas u otras características del funcionamiento de estas.

La sociedad EEO no justificó que criterio tomó para establecer un periodo de 12 horas de uso diario, y que se empleó para el cálculo de la energía no registrada, y de esa forma poder fundamentar la estimación de la energía a recuperar. En ese sentido, para poder fundamentar técnicamente un consumo estimado por una corriente instantánea medida es importante que esta se complemente con más información relacionada al tipo de equipo eléctrico conectado y sus características propias, lo cual nos permita establecer parámetros reales asociados a esta.

Conforme lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021, en el cual establece que EEO siendo la parte acusadora tiene el peso y la obligación de recabar las suficientes pruebas para sustentar el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final, y así poder proporcionar al CAU más elementos para ser considerados en el análisis.

Por otra parte, respecto a la medición de corriente instantánea tomada por el personal de la empresa distribuidora en la línea directa, se destaca el hecho que, al analizar las pantallas digitales de las mediciones del amperímetro, el gráfico de barras analógico del instrumento registró un valor menor a la corriente que muestran los display de 7 segmentos, siendo que de conformidad al manual del fabricante del amperímetro, (AEMC modelo 514), la escala digital presenta una velocidad de muestreo de 2 muestras/segundo, mientras que para la escala analógica es de 20 muestras/segundo, por lo que se determinó que la incongruencia se debe a que el personal de la empresa distribuidora no esperó a que la escala digital se estabilizara y obtener una lectura confiable coherente con la analógica, lo que constituye un indicador de la poca precisión por parte de la sociedad EEO en el proceso de toma de las mediciones instantáneas, como se muestra en la siguiente fotografías:

+++

De lo anterior, se observa que la medición analógica y digital en ambas fases difieren, por lo que se considera que las corrientes que la empresa distribuidora ha utilizado para su cálculo son incongruentes y por tal motivo no pueden considerarse válidas para ser utilizadas como base para realizar un cálculo de la energía no registrada.

1. **Comentario del informe técnico N.° IT-0112-CAU-22:**

*“[…]*

*(…)* ***5.2.4 Posición del CAU sobre el método utilizado por EEO para el cálculo de ENR…****El método utilizado por la distribuidora para estimar la energía a recuperar se realizó mediante el promedio de las intensidades de corriente instantánea (fase “A” de 14.89 y fase “B” de 16.87 A.) demandadas en el suministro con un nivel de tensión de 240 voltios, las cuales fueron registradas al momento de la inspección técnica el 21 de agosto de 2021, la cual resultó de 15.88 amperios. Dicho valor de corriente antes mencionada fue utilizado para determinar un consumo promedio estimado mensual, por un valor de 1,372 kWh. Si bien, este método está establecido en el artículo 5.2. literal c) del Procedimiento contenido en el acuerdo N. 283-E-2011; no obstante, con base en el examen que el CAU ha efectuado de los consumos históricos de este suministro se concluye que el promedio utilizado por la distribuidora es muy superior al consumo real; es decir, no guarda relación con ningún consumo en el suministro a lo largo del periodo comprendido entre el mes de enero del año 2021 hasta el mes de abril de 2022, ni es congruente con el censo de carga efectuado por el CAU.*

*(…)*

**Argumento de la distribuidora:**

Sobre lo anterior, traemos a cuenta lo determinado en el numeral 5.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, “5.2 Los cálculos de estos consumos, deberán basarse en los siguientes elementos…c) Carga no medida o registrada”. En base a lo anterior, la distribuidora EEO ha utilizado un método de cálculo válido y ya determinado dentro del Procedimiento establecido en el Acuerdo 283-E-2011, que es el que define la forma de proceder en caso de Condiciones Irregulares.

En cuanto al comentario de que “el promedio utilizado por la distribuidora es muy superior al consumo real; es decir, no guarda relación con ningún consumo en el suministro a lo largo del periodo comprendido entre el mes de enero del año 2021 hasta el mes de abril de 2022” es hasta cierto punto ilógico el pensar que el monto calculado debe tener relación con los consumos registrados por el medidor en un periodo de tiempo determinado, tratándose de una línea directa. La característica principal de la línea directa es que la energía no está siendo medida y es independiente a la acometida que ingresa al medidor, por lo que en caso esta línea sea retirada, si los equipos eléctricos que eran alimentados por la misma no se siguen utilizando, el promedio de registro de energía en el suministro eléctrico no presentará ninguna variación.

*[…]”*

**Análisis del CAU:**

Debe indicarse que, en el comentario al cual se hace referencia, en ningún momento el CAU menciona que se haya utilizado un método invalido por parte de la distribuidora; si no que, se determinó con base al análisis técnico de este Centro, que el método utilizado por EEO no era el más idóneo.

Es importante aclarar que la utilización del promedio de ambas corrientes instantáneas registradas por EEO, y estimar que ésta es constante durante 12 horas tal y como lo establecieron, carece de sustento técnico y se vuelve un método subjetivo para determinar el consumo de energía eléctrica; específicamente cuando no se determina que equipos han estado conectados y consumiendo dicha corriente.

En ese sentido, la distribuidora en el procedimiento utilizado para el cálculo de ENR a través de la corriente instantánea medida no ha considerado que algunas cargas de uso común en la vivienda de los usuarios son de tipo inductivo entre los más comunes motores (refrigeradoras, aire acondicionado, lavadoras, ventiladores, equipo de bombeo entre otros); y estos durante el proceso de arranque se caracterizan de un pico momentáneo de corriente, el cual posteriormente se va estabilizando; dicha corriente es denominada “corriente de arranque”. Por lo que, cualquier corriente instantánea medida durante el arranque de un motor no puede considerarse representativa de la corriente de marcha o trabajo, ni que esta es demandada por largos periodos de tiempo.

Bajo el contexto anterior, para poder fundamentar técnicamente un consumo estimado por una corriente instantánea medida es importante que esta se complemente con más información relacionada al tipo de equipo eléctrico conectado y sus características propias, lo cual nos permita establecer parámetros reales asociados a esta, y así poder determinar la energía consumida y no registrada.

Por todo lo anterior expuesto, el método utilizado por la distribuidora para estimar la ENR de la condición irregular analizada en el informe técnico N.° IT-0112-CAU-22, no fue el más adecuado.

Por otra parte, con referencia a lo planteado por EEO relacionado al hecho que la energía que no está siendo registrada por el equipo de medición debido a una condición irregular es independiente de los consumos que pueden presentarse en un suministro en un periodo de tiempo determinado, el CAU señala que, el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una condición irregular, deben ir encaminada en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a un dato real.

En ese sentido, EEO no ha presentado ninguna evidencia adicional con la cual pueda fundamentar que los equipos eléctricos que eran alimentados por la línea directa en mención se dejaron de utilizar posterior a la normalización o que estos no hayan sido registrados por el equipo de medición en los consumos anteriores a la detección de la condición irregular, los cuales fueron utilizados por el CAU para el recálculo de la ENR.

1. **Comentario del informe técnico N.° IT-0176-CAU-22:**

*“[…]*

*(…)* ***5.2.5 Determinación de la Energía consumida y no registrada…..****El método por utilizar será el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares; por lo que se tomará el registro de los meses de consumo completos y correctos, de tal manera que se utilizará el valor registrado en el mes de marzo del año 2022, equivalente a 663 kWh, como base de la energía a recuperar.(…)*

**Argumento de la distribuidora:**

La decisión del CAU, de utilizar el valor de energía registrada por el medidor en un mes determinado (marzo 2022), es contario a lo estipulado en el numeral 5.2 del Procedimiento establecido en el acuerdo N. 283-E-2011, ya que, en ninguno de los literales de este numeral, se establece que un método de cálculo será el registrado por el medidor en un mes determinado, más aún, cuando se trata de una línea directa “fuera de medición”. Adicionalmente, en este caso puntual, tomar un mes determinado de registro de energía en el suministro para elaborar la memoria de cálculo como el CAU lo ha realizado, es antojadizo y en base a un criterio personal alejado de criterio técnico o legal. Es preciso acotar, que al tener la línea fuera de medición, el usuario puede usar cuantos equipos tenga a disposición, considerando que no la registra el medidor, por lo que utilizar el parámetro de un mes de registro valorado por el analista del CAU, no es más certero que la corriente que fluye por la línea fuera de medición tomada por el personal técnico de la Distribuidora, al momento de la inspección y descubrimiento de la Condición Irregular.

Sobre este mismo punto, traemos a cuenta lo determinado por el CAU en informe técnico notificado mediante el acuerdo E-0598-2021-CAU, en el que estableció literalmente lo siguiente: “Al respecto, es preciso determinar que dicho método es aceptable, debido a que en el artículo 5.2, literal c) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N. 283-E-2011, define como método a utilizar para calcular la energía no registrada, la carga no medida o registrada. **Este método, nos proporciona un dato aproximado del consumo que pudo haber demandado el usuario a través de la condición irregular**, este caso en particular por tratarse de una conexión directa, derivada o intercalada, los históricos de consumo no refleja el empleo de los equipos eléctricos, antes y después de la irregularidad, por lo que el método utilizado por la distribuidora EEO se apega con lo establecido en el referido Procedimiento y es aplicable en el presente caso” el subrayado y negrita es nuestro.

De acuerdo con el párrafo anterior, que el CAU de la SIGET se pronuncie sobre un método de cálculo diferente para casos de condiciones irregulares similares y que estas se adecuen a lo regulado en el Procedimiento del Acuerdo 283-E-2011, riñe con los principios de Legalidad y Seguridad Jurídica, en el sentido de que lo escrito en el marco regulatorio es aplicado por el Regulador bajo criterios personales y no adaptándose al mismo cuerpo normativo que los regula, de tal manera que la Distribuidora -para casos como el presente- no cuenta con una seguridad de que la forma de aplicar lo determinado en el procedimiento emitido por la SIGET (en el acuerdo 283-E-2011) será aceptado, ya que dependerá de un criterio muy personal del analista que realice la investigación y no como el marco regulatorio lo establece.

*[…]”*

**Análisis del CAU:**

Respecto al argumento anterior es preciso determinar lo siguiente:

En referencia al método que fue utilizado para el recalculo con base en un mes de consumo, hay que recordar que la normativa en su literal a) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo 283-E-2011, hace referencia a historial reciente de meses completos y correctos de consumo. Debido a esto, si es un método válido para realizar el cálculo de una energía consumida y no registrada.

El acuerdo en mención establece en su artículo 5.2 los métodos en los cuales puede basarse la distribuidora para realizar el cálculo de recuperación de energía eléctrica no registrada por una condición irregular, pero no establece un método específico para una determinada condición irregular. Tanto así, que para casos similares como el presente (línea directa antes de medición) que se han sometido a conocimiento del CAU, la distribuidora EEO ha basado sus cálculos para la recuperación de la ENR en métodos diferente al establecido en el literal “C” del procedimiento antes citado.

El comentario del representante de EEO, en el sentido de que depende del criterio del técnico del CAU cual es el método que se aplicará para cada caso, no se considera correcto; ya que el personal técnico de la distribuidora tiene la oportunidad de recabar y presentar la mayor cantidad de información posible y determinar las cargas que estaban conectadas a la línea directa, y en consecuencia establecer la energía que pudo haberse consumido. Al no proceder en dicho sentido, se debe de verificar el cálculo con más datos relacionados para estimar si un promedio mensual de energía puede considerarse basado en un consumo real.

En ese sentido, el CAU determina que para el presente caso el consumo registrado en el mes de marzo del año 2022, posterior a la detección y normalización de la condición irregular analizada en el informe técnico N.° IT-0112-CAU-22, es representativo de la energía real que se pudo estar demandando en el suministro debido a una condición irregular, de conformidad a la normativa establecida por SIGET.

Por lo indicado anteriormente en este informe, en lo que respecta a los argumentos presentados por EEO con fecha 8 de agosto de 2022, el CAU considera que la empresa distribuidora no presentó pruebas que conlleven a que esta superintendencia modifique lo determinado en el informe técnico N.° IT-0112-CAU-22.

[…] **CONCLUSIONES**

(…)

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por las partes a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son: fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2021.
2. Con lo expuesto y tomando como base la información que fue presentada por EEO a lo largo del proceso de investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por la señora +++, en representación de la señora +++, en contra de esa empresa distribuidora, se establece que EEO no ha presentado nuevas pruebas o argumentos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico N.° IT-0112-CAU-22 que rindió a la superintendencia. […]”
3. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
4. **MARCO NORMATIVO**

**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. aplicable para el año dos mil veintiuno.**

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.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

1. **ANÁLISIS**

El presente análisis debe iniciarse exponiendo que el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada (ENR).

En el presente recurso de reconsideración, la sociedad EEO, S.A. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.° E-1427-2022-CAU, por no estar de acuerdo con el método empleado por el CAU para calcular el monto que tiene derecho a cobrar en concepto de ENR, y mantiene que en el presente caso fue apropiado estimar la energía a recuperar basado en la lectura de intensidad de corriente obtenida en la línea directa (condición irregular), con base en los argumentos siguientes:

* Posterior a la corrección de la condición irregular la usuaria realizó acciones para ocultar información, disminuir los equipos eléctricos en uso y reflejar menores consumos de energía.
* Las lecturas de corriente instantánea en las líneas fuera de medición son suficientes para respaldar técnicamente el cálculo de energía no registrada.
* Los equipos eléctricos conectados en las líneas fuera de medición dejaron de ser utilizados en el suministro por parte de la usuaria, por lo que considera que los registros de consumo posteriores a la corrección de la condición irregular no reflejan la energía consumida durante el periodo que el suministro fue afectado.
* Considera que el cálculo del CAU basado en el registro mensual de consumo para la condición irregular de una línea directa es antojadizo y es contrario a lo determinado en la normativa sectorial.

En ese sentido, expone que utilizar diferentes métodos de cálculo para diferentes casos de condición irregular riñe con el principio de legalidad y seguridad jurídica por considerar que no corresponde a lo determinado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Debido a dichos planteamientos, en los numerales siguientes se incorporará el análisis realizado por el CAU en el informe técnico N.° IT-0402-CAU-22, en donde se definen los fundamentos técnicos para definir en el presente caso el método adecuado e idóneo para calcular la ENR, de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

* 1. **Respecto a los equipos conectados en el suministro**

En referencia al argumento de la distribuidora relacionado a que la usuaria después del hallazgo de la condición irregular pudo efectuar acciones encaminadas a evitar que se verificara el consumo de energía en el inmueble, el CAU en el informe técnico N.° IT-0402-CAU-22 determinó que la distribuidora no aportó pruebas que sostuvieran su argumento.

Por lo tanto, la aseveración que en el suministro se dejaron de utilizar los equipos que se encontraban conectados a la línea fuera de medición, es meramente especulativa y no se encuentra sustentada en ninguna prueba técnica presentada por la distribuidora. En ese sentido, dichos argumentos deben ser declarado sin lugar.

En este apartado, es conveniente indicar a la distribuidora que, si bien tiene el derecho a impugnar los actos administrativos emanados por esta institución, al momento de ejercer este derecho debe presentar pruebas que sostengan su posición y no exponer únicamente juicios de valor sin fundamento técnico en contra de la usuaria.

* 1. **La distribuidora afirma que las lecturas de corriente instantánea de** **14.89 amperios y 16.87 amperios permiten establecer la carga no medida.**

Sobre dicho argumento el CAU concluyó que el cálculo efectuado por la distribuidora carece de sustento técnico por las razones siguientes:

* Al no haberse identificado los equipos fuera de medición, no es posible establecer si las corrientes instantáneas de 14.89 amperios y 16.87 amperios corresponden a una “corriente de trabajo” (nominal) o a una “corriente de arranque” de equipos eléctricos de tipo inductivo (refrigeradoras, aire acondicionado, lavadoras, ventiladores, equipos de bombeo, entre otros).

En adición a lo indicado, debe señalarse que en el suministro identificado con el NIC +++, el CAU identificó equipos de tipo inductivo que tienen un funcionamiento eléctrico similar al previamente señalado.

* Sobre las mediciones instantáneas de 14.89 amperios y 16.87 amperios presentadas por la distribuidora, se advirtió que en la pantalla digital del amperímetro, el gráfico de barras analógico del instrumento registró un valor menor a la corriente que muestran los “*display*” de 7 segmentos.

Lo observado permite establecer una incongruencia técnica y falta de precisión en las mediciones realizadas a la línea directa, pues el personal de la empresa distribuidora no espero que la escala digital se estabilizara respecto a la escala analógica.

* La distribuidora consideró que el valor de las corrientes instantáneas se consume de forma constante durante 12 horas al día. Esto es incorrecto debido a que dicho dato por sí solo no determina la cantidad de energía que se estaba consumiendo fuera de medición, debido a que es un valor instantáneo y su comportamiento en el transcurso del día puede ser variable.
* La distribuidora no identifico los equipos estaban conectados a la línea de fuera de medición, por lo cual realizar un cálculo basado en un valor de corriente instantánea, que posee las deficiencias técnicas indicadas, lo convierte en un método subjetivo debido a que no aportó información técnica relacionada al tipo de equipos y sus características.
* Respecto al promedio mensual de 1,372 kWh calculado por la distribuidora, el CAU advirtió que dicho valor es muy superior al consumo real del suministro eléctrico y no tiene relación con ningún consumo registrado posterior al día 21 de agosto de 2021 que se normalizó el suministro, ni se vincula con los consumos comprendidos entre los meses de enero de 2021 hasta abril del presente año, tal como se indicó previamente en el informe técnico N.° IT-0112-CAU-22.

Establecido lo anterior, el CAU reiteró que en el Procedimiento para la Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los métodos en los cuales puede basarse la distribuidora para realizar el cálculo de recuperación de energía eléctrica por una condición irregular, y que según las características de cada caso, deberá tomarse uno de ellos como idóneo para realizar el cálculo de ENR.

En ese sentido, el CAU definió que el método idóneo para definir lo que puede recuperar la distribuidora es el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo del suministro con base en el artículo 5.2. letra a) del Procedimiento para la Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

* 1. **Principio de legalidad y seguridad jurídica en el procedimiento administrativo**

Respecto al argumento de la distribuidora que el método utilizado riñe con el principio de legalidad y seguridad jurídica debido a que el cálculo establecido por el CAU depende de un criterio del analista y no a lo establecido en el marco regulatorio, es procedente indicar lo siguiente:

En el procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final, se definen los lineamientos a seguir para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en suministros de los usuarios finales.

De conformidad con el artículo 7.1 de dicho procedimiento, la intervención de la Superintendencia inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, y en razón de ello, interpone el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención al Usuario o de un perito externo- corrobore lo actuado por la empresa distribuidora.

Según lo establecido en el procedimiento indicado, la Superintendencia a través del CAU realiza las investigaciones vinculadas con los reclamos sobre condiciones irregulares en los suministros, llevando a cabo todas las medidas necesarias para corroborar la existencia de una condición irregular atribuida a la usuaria, en el sentido de establecer si la empresa distribuidora está habilitada a cobrarle un valor en concepto de energía no registrada, verificar el período de recuperación (máximo de 180 días) y definir sí la cantidad exigida a la usuaria fue determinada de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En ese orden, en el procedimiento administrativo el órgano que debe resolver está sujeto, entre otros, al principio de la verdad material, establecido en el artículo 3 número 8 de la LPA, que lo define de la manera siguiente: *«(…) Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados (…)».*

Conforme a lo anterior, la autoridad administrativa está obligada a recabar los elementos necesarios que le permitan reconstruir los hechos con la mayor aproximación posible a la realidad, a fin de dirimir el diferendo conforme a derecho, hayan sido o no alegados por las partes. De tal manera que, la decisión administrativa ha de ser independiente de la voluntad de las partes, pues su objetivo será siempre ajustarse al principio de verdad material.

Respecto a los principios de legalidad y seguridad jurídica y la aplicación de la normativa sectorial, debe indicarse que el artículo 3 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, define lo siguiente:

**Línea Directa, Intercalada o en Derivación**: Es una instalación no autorizada por la empresa distribuidora, la cual origina que el equipo y/o instrumento de medición no registre el consumo correcto de la energía y puede o no estar a la vista de la inspección; sin embargo, al tomar la prueba de lectura de la corriente eléctrica entre el cable de servicio que alimenta al suministro del usuario final y los terminales de salida después del medidor eléctrico indican una diferencia de lecturas, lo cual constituye evidencia de la existencia de una condición irregular. (subrayado es nuestro)

Con fundamento en lo anterior, debe establecerse que si bien es cierto la distribuidora tiene el derecho de cobrar por el servicio prestado a la usuaria, dicho cobro debe cumplir con los parámetros establecidos en el marco regulatorio del sector eléctrico.

En esa línea lógica, debe reiterarse el CAU de forma posterior a la evaluación de la información recopilada invalido el método utilizado por la distribuidora, basado en la lectura de intensidad de corriente obtenida en la línea directa, y determinó que para el presente caso el consumo registrado en el mes de marzo del año 2022, posterior a la detección y normalización de la condición irregular era representativa de la energía real que se demandó en el suministro debido a una condición irregular, de conformidad a la normativa establecida por SIGET.

En consecuencia, los criterios técnicos establecidos para calcular el cobro de energía no registrada no implican una vulneración a los principios de legalidad y seguridad jurídica, sino por el contrario, son la aplicación objetiva de uno de los métodos establecidos por el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Por lo tanto, debe declararse sin lugar dicho argumento.

En consecuencia, el CAU recomendó confirmar el acuerdo N.° E-1427-2022-CAU, respecto a que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 294.95) 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 que la usuaria canceló la totalidad de la cantidad cobrada inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la señora +++ la cantidad de MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,546.06) IVA incluido, más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0402-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente concluir que el cálculo efectuado por el CAU basado en el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo del suministro se encuentra apegado a los parámetros normativos y técnicos determinados en la normativa sectorial.

En consecuencia, es procedente adherirse al dictamen de dicho informe y, confirmar el acuerdo N.°  E-1427-2022-CAU debiendo establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 294.95) 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 que la usuaria canceló la totalidad de la cantidad cobrada inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la señora +++ la cantidad de MIL QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,546.06) IVA incluido, más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2021.

1. **RECURSO**

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

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Confirmar el acuerdo N.° E-1427-2022-CAU, emitido el día trece de julio de este año.
2. Notificar este acuerdo a la señora +++, en representación de la señora +++, y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0402-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente