**ACUERDO N.° E-2016-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día tres de noviembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día tres de diciembre del año dos mil veintiuno, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL SEISCIENTOS VEINTIDÓS 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,622.14) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica del suministro identificado con el NIC XXX.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
	1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0001-2022-CAU, de fecha tres de enero de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, 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 otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y al señor XXX, los días seis y diez de enero de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinte del mismo mes y año.

El día diecinueve de enero de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental y fotografías para comprobar la existencia de una condición irregular y justificar el cobro de energía no registrada. En dicho escrito, adjuntó la documentación siguiente:

* Históricos de lecturas y consumos de los últimos dos años a la fecha.
* Registro de incidencias del mismo período.
* Registro de sellos instalados en medidor XXX.
* Orden 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 a usuario.
* Fotografías de forma magnética que demuestran la condición irregular encontrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0057-CAU-22, de fecha veintiuno de enero de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0316-2022-CAU, de fecha dieciocho 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 la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y el señor XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y al usuario los días veintitrés y veinticuatro de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintitrés y veinticuatro de marzo del citado año.

El día diecisiete de marzo de este año, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0726-2022-CAU, de fecha siete de abril del presente año, se comisionó al CAU, para que rendiera un informe técnico en el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veinte y veintidós del mismo mes y año, respectivamente.

El día dieciocho de mayo de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0468-CAU-22, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0726-2022-CAU, por la razón siguiente:

“[…] No se cuenta con la información suficiente para poder dictaminar si 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-1118-2022-CAU, de fecha tres de junio del presente año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0726-2022-CAU.

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

Por medio de memorando de fecha veinte de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0259-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 DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro en fecha 1 de diciembre del 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, consistente en una alteración en los cables de acometida del suministro, debido a la unión de la fase de la acometida con la de carga, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro bajo estudio:

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por DEUSEM en fecha 1 de diciembre de 2021, se puede determinar lo siguiente:

* La distribuidora muestra en la fotografía # 1 evidencia de la condición que se encontraba el equipo de medición número XXX al momento de su inspección técnica. Se observa que la caja de policarbonato estaba abierta.
* En la fotografía # 2 provista por la distribuidora se observa que el equipo de medición estaba instalado en poste; tanto para la acometida como la línea de carga fue utilizado cable concéntrico.
* La distribuidora ha presentado fotografías con las que se demuestra que existió una condición irregular, debido a la unión de ambas fases de la acometida con las fases de carga del suministro, como se muestra en la fotografía # 3. Condición que ocasionó que una parte de la energía consumida en el suministro se derivara a través de un puente instalado en cada fase.
* No obstante, DEUSEM no determinó las cargas que eran alimentadas bajo la condición irregular encontrada el 1 de diciembre del año 2021.
* Por otra parte, en los registros históricos se observa que, una vez corregida la condición irregular, el consumo presentó un incremento abrupto, lo cual indica que efectivamente la irregularidad argumentada por la distribuidora estaba siendo utilizada para que no se registrara el consumo total demandado en el suministro.

En virtud de lo anterior, se determina, en base a la evidencia presentada por las partes y la recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos. Siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2021 […]”.

Determinación de la energía consumida y no registrada:

(…) Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2021, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello, al respectivo cobro de la energía consumida y no registrada, por parte de las empresas distribuidoras.

Asimismo, en el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integra del resultado final de la investigación.

Al analizar los históricos de consumo mostrados en la gráfica # 1, se destaca un incremento abrupto en el ciclo de facturación posterior a la normalización del suministro debido a la eliminación de la condición irregular, esto se debe a que se comenzó a registrar el total del consumo de los equipos eléctricos en la vivienda.

Bajo el contexto anterior, 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 en cada caso.

• Se utilizará el promedio mensual registrado en los meses de febrero hasta mayo del año 2021, por un valor de 2,011 kWh, como base de la energía a recuperar.

• El período retroactivo de recuperación de la ENR corresponde a 180 días comprendidos entre el 4 de junio hasta el 1 de diciembre de 2021, fecha en que se normalizó el suministro.

A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, se establece que el monto determinado por la distribuidora DEUSEM en concepto de energía no registrada que asciende a la cantidad de mil seiscientos veintidós 14/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,622.14), IVA incluido, es aceptable y procede (…)”.

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 un puente eléctrico a nivel del transformador que unía la acometida del suministro con la línea de carga, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad DEUSEM tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del usuario Final.
2. De conformidad al análisis efectuado por el CAU, se establece que la cantidad de mil seiscientos veintidós 14/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,622.14) IVA incluido, que la distribuidora pretende cobrar en concepto de energía no registrada en el suministro a nombre del señor XXX, es correcto y procede […]”.
	1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1566-2022-CAU, de fecha diez de agosto del presente año, se remitió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y al usuario copia del informe técnico N.° IT-0259-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 usuario los días quince y dieciséis de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó en el mismo orden los días veintinueve y treinta del mismo mes y año.

El día veinticuatro de agosto de este año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad.

El día veintinueve de agosto de este año, el señor XXX, presentó un escrito por medio del cual manifestó su desacuerdo con el informe técnico N.° IT-0259-CAU-22 rendido por el CAU, por las razones siguientes:

“[…]

* En la fotografía 1 se muestra el medidor con la cubierta desnivelada, razón que se pudo haber ocasionado ya que como se observa en la fotografía 2 que DEUSSEN lo instaló muy bajo y está a la par de una rampla o manga para cargar ganado.
* Los sellos internos del medidor nunca presentaron ninguna alteración por lo cual la empresa distribuidora no puede ni debe asumir alteración
* Las fotografías 3-A y 3-B muestran los cables de instalación que están varios metros antes de llegar al medidor.
* El personal de DEUSSEN nunca llamó a nadie del lugar para acompañar la inspección.
* Para calcular la energía que fue consumida y no registrada para proceder al cobro según DEUSSEN, se tomó como parámetro el consumo de marzo 2021 a lo cual no es concordante ya que el mes de marzo es época de verano donde en dicha época no hay pasto disponible en los potreros y nos vemos en la necesidad de utilizar picadoras de pasto y mezcladoras eléctricas de materias primas para la elaboración de concentrados, razón por la cual el consumo eléctrico en ese mes es mayor. No así en el mes de diciembre en que se hizo la inspección ya que es un mes de salida de invierno y los potreros conservan aun abundante pasto. Esto puede corroborarse en el literal 5.2.1 del informe presentado por el CAU. A lo cual se puede interpretar como en los meses del verano hay un mayor consumo de energía eléctrica que en los meses de invierno […]”.
	1. **Ampliación de informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-1733-2022-CAU, de fecha siete de septiembre del presente año, esta Superintendencia requirió al CAU que rindiera un nuevo informe técnico en el cual analizara la procedencia o no de los argumentos planteados por el usuario en el escrito de fecha siete de septiembre de este año.

El acuerdo referido fue notificado a la distribuidora y al usuario los días trece y catorce del mismo mes y año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha catorce de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0389-CAU-22, por medio del cual estableció lo siguiente:

 “[…]

 **3**. **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR EL SEÑOR XXX**

Esta Superintendencia teniendo como finalidad contar con una base técnica adecuada para emitir un pronunciamiento de fondo donde se valoren los argumentos de las partes intervinientes, estimó necesario requerir al CAU que analice los argumentos del usuario por los cuales se encuentra en desacuerdo con el informe técnico N.° IT-0259-CAU-22 rendido por el CAU.

1. **Argumento del usuario:**

“” (…)

* En la fotografía 1 se muestra el medidor con la cubierta desnivelada, razón que se pudo haber ocasionado ya que como se observa en la fotografía 2 que DEUSSEN (sic) lo instaló muy bajo y está a la par de una rampla o manga para cargar ganado. (…) “”

**Análisis del CAU:**

En efecto en la fotografía # 1 se muestra una condición anormal de la caja donde se resguarda el equipo de medición, la cual pudo haber sido ocasionada premeditadamente o por accidente. Esta condición no está directamente relacionada con una condición irregular, como la argumentada por la distribuidora. Por lo que dicha condición no fue objeto analizado en el informe técnico, sino el puente eléctrico en el secundario del transformador que fue reportado.

1. **Argumento del usuario:**

“” (…)

* Los sellos internos del medidor nunca presentaron ninguna alteración por lo cual la empresa distribuidora no puede ni debe asumir alteración (…) “”

**Análisis del CAU:**

Respecto a este argumento, debe indicarse que previamente en el informe técnico N.° IT-0259-CAU-22 se demostró que la condición irregular encontrada por la distribuidora no estaba relacionada con la integridad física del equipo de medición, esta fue localizada por la distribuidora en los cables secundarios o bajadas del transformador del suministro a nombre del señor XXX.

1. **Argumento del usuario:**

“” (…)

* Las fotografías 3-A y 3-B muestran los cables de instalación que están varios metros antes de llegar al medidor. (…) “”

**Análisis del CAU:**

Al respecto, en las referidas fotografías se muestra una condición anómala debido a la unión de ambas fases de la fuente o acometida con las fases de la carga del suministro. Si se observa detenidamente vemos que existen dos conductores funcionando como puentes eléctricos, que no forman parte de las conexiones propias del suministro las cuales conectan la fuente con la carga. Condición que ocasionó que una parte de la energía consumida en el suministro no fuera registrada por el equipo de medición, constituyendo un incumplimiento a las Condiciones Contractuales del Suministro del Usuario Final.

Cabe mencionar que, en inspección técnica realizada por el personal del CAU, en fecha 19 de septiembre del presente año, estos conductores no fueron encontrados debido a que la distribuidora los retiró el día del hallazgo de la irregularidad, ya que no formaban parte de las conexiones correctas del suministro. Tal como se observa en la siguiente fotografía:

1. **Argumento del usuario:**

“” (…)

El personal de DEUSSEN (sic) nunca llamó a nadie del lugar para acompañar la inspección. (…) “”

**Análisis del CAU:**

Sobre este punto, es preciso indicar que en acta de condiciones irregulares presentada por la distribuidora consta datos de la persona que atendió al personal de dicha empresa en fecha 1 de diciembre de 2021. A continuación, se muestra parte del acta de condiciones irregulares donde se puede observar la firma y nombre de la persona que firmó dicha acta.

1. **Argumento del usuario:**

“” (…)

* Para calcular la energía que fue consumida y no registrada para proceder al cobro según DEUSSEN, (sic) se tomó como parámetro el consumo de marzo 2021 a lo cual no es concordante ya que el mes de marzo es época de verano donde en dicha época no hay pasto disponible en los potreros y nos vemos en la necesidad de utilizar picadoras de pasto y mezcladoras eléctricas de materias primas para la elaboración de concentrados, razón por la cual el consumo eléctrico en ese mes es mayor. No así en el mes de diciembre en que se hizo la inspección ya que es un mes de salida de invierno y los potreros conservan aun abundante pasto. Esto puede corroborarse en el literal 5.2.1 del informe presentado por el CAU. A lo cual se puede interpretar como en los meses del verano hay un mayor consumo de energía eléctrica que en los meses de invierno (…) “”

**Análisis del CAU:**

Respecto a lo planteado por el señor XXX debe indicarse que, a partir de un análisis exhaustivo efectuado al histórico de consumo del suministro en el periodo de enero de 2019 hasta octubre de 2022, se observan periodos donde el consumo incrementó considerablemente, estos pueden estar relacionadas con el cambio de estación. Ahora bien, como se observa en la gráfica # 1. estas fluctuaciones no son uniformes, lo cual indica que no hay un patrón de consumo especificó en cada estación del año (invierno y verano). En el año 2022 el incremento registrado fue alrededor de nueve meses.

Cabe señalar que, debido a la condición irregular encontrada por la distribuidora en el suministro, no es posible considerar en nuestro análisis los consumos entre junio y diciembre de 2021, como correctos dado que están afectados por esta irregularidad.

De conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía del Usuario Final y lo establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario, la obligación de aportar las pruebas pertinentes para demostrar una condición irregular la tiene la distribuidora. Por su parte, esta superintendencia tiene la obligación de valorar técnicamente la pertinencia y conducencia de tales pruebas para determinar si se comprueba fehacientemente la condición irregular con lo aportado por la distribuidora.

Complementariamente la SIGET puede realizar inspecciones u otras diligencias, pero únicamente en caso de considerarse necesario o si existe duda en algunos de los puntos analizados, ya que el momento idóneo para recabar la evidencia de una condición irregular se da cuando la distribuidora realiza sus visitas de campo. En el caso de las inspecciones de la SIGET estas realizan de forma posterior a la condición irregular y son para complementar información o documentación en el proceso de investigación regulatorio; es decir, no son con la finalidad de determinar una posible condición irregular pues en la mayoría de los casos éstas ya fueron corregidas por parte de la distribuidora.

Es por ello, que la labor de la SIGET se centra en verificar de forma estricta que la distribuidora haya cumplido con el deber de recabar y presentar las pruebas que fehacientemente demuestren la condición irregular atribuida al usuario, con base en el marco regulatorio aplicable.

Ahora bien, en la labor investigativa la SIGET no sólo valora las pruebas de la distribuidora sino también las que oportunamente presente el usuario; sin embargo, quien tiene la obligación de demostrar la condición irregular continúa siendo la distribuidora aun cuando el usuario no aporte pruebas de descargo.

Dentro de ese contexto, el CAU fundamentó su análisis sobre la base de la información presentada por las partes a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros, es decir la investigación y su dictamen ha partido de las evidencias, así como de otras pruebas obtenidas durante el proceso de investigación efectuado, 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.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por el señor XXX con fecha 29 de agosto del año 2022, se concluye que el usuario no ha presentado pruebas que fundamenten sus argumentos para desvirtuar el dictamen brindado en el informe técnico N.° IT-0259-CAU-22, rendido previamente.

**4. CONCLUSIONES**

En consideración a los argumentos presentados por el señor XXX, se concluye en lo siguiente:

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que le fue requerida a las partes y presentada por la sociedad DEUSEM a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las fotografías, los registros del historial del consumo demandado, memorias de cálculo, entre otros; es decir, su investigación y su correspondiente dictamen ha partido de los hechos fácticos y pruebas que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base a 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.
2. En consideración con los argumentos del señor XXX en su escrito de fecha 29 de agosto de 2022, se establece que no ha agregado elementos de prueba que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico que rindió a esta superintendencia.
3. **SENTENCIA**
4. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
5. **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 DEUSEM, S.A. de C.V. aplicables para el año 2021**

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

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

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

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

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

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

1. **ANÁLISIS**
	1. **Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

**2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXX**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0259-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro en fecha 1 de diciembre del 2021, detallando el incumplimiento a las condiciones contractuales, consistente en una alteración en los cables de acometida del suministro, debido a la unión de la fase de la acometida con la de carga, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro (…).

En virtud de lo anterior, se determina, en base a la evidencia presentada por las partes y la recabada durante el proceso investigativo que, en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica en el equipo de medición, y, por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos. Siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2021 […]”.

El CAU en el informe técnico N.° IT-0389-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que le fue requerida a las partes y presentada por la sociedad DEUSEM a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las fotografías, los registros del historial del consumo demandado, memorias de cálculo, entre otros; es decir, su investigación y su correspondiente dictamen ha partido de los hechos fácticos y pruebas que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base a 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 (…).

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en los informes técnicos N.° IT-0259-CAU-22 e IT-0389-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en un puente eléctrico a nivel del transformador que unía la acometida del suministro con la línea de carga, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2021 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de MIL SEISCIENTOS VEINTIDÓS 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,622.14) IVA incluido, 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. Respecto a lo argumentado por el usuario**

El usuario manifestó su inconformidad con lo determinado en el informe técnico N.° IT-0259-CAU-22, por considerar que el monto cobrado por la distribuidora no representa el consumo real, debido al rubro del inmueble donde se encuentra instalado el suministro, y que el aumento o disminución del consumo de energía eléctrica depende de las estaciones del clima que se presentan durante el año, el cual en su opinión no ha sido considerado en el cálculo de la ENR.

Sobre este argumento, corresponde indicar que en la investigación del reclamo se constató la existencia de un puente eléctrico a nivel del transformador que unía la acometida del suministro con la línea de carga, lo cual ocasionaba que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.

En cuanto al método de cálculo utilizado para determinar la ENR basado en las lecturas mensuales recientes y correctas comprendidas entre los meses de febrero a mayo del 2021, el CAU determinó que está definido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, por lo tanto, es el método idóneo para calcular el monto de la energía que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora y que es el más representativo del consumo real que se genera en el suministro.

En cuanto a lo argumentado por el señor XXX, corresponde indicar que no presentó elementos probatorios para determinar un patrón de consumo especifico en cada estación climática del año (invierno y verano). Por su parte, el CAU en el análisis de los históricos de consumo revisados desde el año 2019 al 2022, observó variaciones de consumo que no fueron uniformes, es decir, no existe un patrón de consumo especificó en cada estación del año, por lo tanto, no existe fundamente técnico para establecer que durante la condición irregular se deba tomar en cuenta la estación climática y que dicha condición permitió un consumo menor de energía eléctrica al calculado por la distribuidora el cual fue valido por el CAU de la SIGET.

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 lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió energía que no fue registrada debido a la condición irregular.

* 1. **Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto el usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
	+ En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
	+ El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
	+ Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
	+ Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC XXX.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2021 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en los informes técnicos N.° IT-0259-CAU-22 y N.° IT-0389-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 conexión de un puente eléctrico a nivel del transformador que unía la acometida del suministro con la línea de carga, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SEISCIENTOS VEINTIDÓS 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,622.14) 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-0259-CAU-22 y N.° IT-0389-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de un puente eléctrico a nivel del transformador que unía la acometida del suministro con la línea de carga, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.
2. Determinar que el cobro realizado por la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. por la cantidad de MIL SEISCIENTOS VEINTIDÓS 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,622.14) 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, es procedente.
3. Notificar este acuerdo al señor XXX y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente