**ACUERDO N.° E-0166-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día veintiuno de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de julio del año dos mil veintidós, la señora xxxx, titular del suministro identificado con el NIC xxxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de CINCO MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,739.84) IVA incluido, debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía.

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-1447-2022-CAU, de fecha catorce de julio del año pasado, esta Superintendencia 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 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.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la apoderada del usuario los días diecinueve y veinte de julio del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día nueve de agosto del mismo año.

El día nueve de agosto del año dos mil veintidós, el ingeniero xxxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro.

Mediante memorando con referencia N.° M-0800-CAU-22, de fecha once de agosto del año pasado, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-1700-2022-CAU, de fecha treinta y uno de agosto del año dos mil veintidós, 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.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, 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 xxxx y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la apoderada del usuario los días cinco y seis de septiembre del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden los días cinco y seis de octubre del año pasado.

El día nueve de septiembre del año recién pasado, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos previamente.

El día veintisiete de septiembre del año pasado, la apoderada del usuario presentó un escrito por medio del cual manifestó su inconformidad con el cobro realizado, reitero que no efectuaron ninguna condición irregular y presentó pruebas documentales, testimoniales y fotografías para demostrar los extremos de sus argumentos.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintitrés de diciembre del año pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0485-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 le fue requerida a la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición detectada en el suministro eléctrico en fecha 9 de mayo de 2022 con evidencias de una supuesta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo en el equipo de medición n ° xxxx.

De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el CAU ha determinado lo siguiente:

* Se ha comprobado que en el suministro existió una conexión ilegal de una línea directa, intercalada o en derivación, la cual era para un nivel de tensión a 240 voltios y que estaba empalmada desde la acometida de la distribuidora la cual ingresaba a la vivienda, con la finalidad de que el medidor no registrara el total de la energía demandada por los equipos eléctricos.
* Personal de la distribuidora manifestó que registró una corriente instantánea en la acometida, antes del punto de conexión de la línea directa, por un valor de 1.65 amperios en la fase “A” y 1.81 amperios en la fase “B”. También registró la corriente instantánea medida a la entrada del medidor y que estaba siendo registrada por este equipo, por un valor de 0.51 amperios en la fase “A” y 0.99 amperios en la fase “B”, reflejando una diferencia entre las mediciones tomadas antes y después del punto de conexión de la línea directa.
* Cabe señalar que la empresa distribuidora, consideró que los cinco equipos de aire acondicionado mostrados en la fotografía # 7 eran alimentados desde la línea directa. Tal como se observa en la siguiente fotografía.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda, siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2022 (…).

* + 1. **Análisis de los argumentos presentados por la denunciante.**

En respuesta al acuerdo E-1700-2022-CAU de fecha 31 de agosto de 2022, referente al periodo otorgado a las partes para la presentación de pruebas, la denunciante en fecha 27 de septiembre presentó un escrito y elementos de prueba argumentando su inconformidad respecto al cobro de la distribuidora. A continuación, se hace un resumen de los puntos más importantes mencionados en el dicho escrito:

**Argumento del usuario:**

1. Que el cobro efectuado por EEO no tiene razón de ser por carecer de fundamento en general.

**Análisis del CAU:**

En primer lugar, la distribuidora encontró en el suministro la conexión de una línea directa mediante la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada por el medidor. Lo cual es un incumplimiento a las condiciones contractuales del servicio eléctrico. Debido a lo anterior, el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.° 283-E-209 faculta a la distribuidora a poder recuperar la energía que fue consumida fuera de medición. El CAU de la SIGET ha verificado que la distribuidora cuenta con las pruebas necesaria que respaldan este cobro.

**Argumento del usuario:**

1. En el inmueble donde la EEO, presta este servicio eléctrico fue demolido y consecuentemente construido nuevamente; construcción que inició el 6 de julio de 2020 y finalizó el 6 de agosto de 2021, en cuanto a lo que llaman la parte gris, para luego seguir con los acabados y decoraciones que finalizaron en febrero de 2022. Agrega, que los costos tendrían que ser menores ya que producto de la construcción del inmueble el servicio de energía eléctrica no se siguió utilizando.

**Análisis del CAU:**

De acuerdo con lo observado en inspección técnica, es evidente que la vivienda fue remodelada en su totalidad. Sin embargo, no se puede precisar en qué fecha fue terminada, la documentación presentada por la denunciante no demuestra de forma contundente en qué fecha fue habitada la vivienda. Es preciso indicar que los hechos previos al periodo de recuperación de la distribuidora no abonan en nada al análisis realizado por el CAU.

Por otra parte, no es aceptable que el servicio de energía eléctrica no haya sido utilizado durante este periodo. El histórico de consumo muestra todo lo contrario, desde mayo de 2021 el suministro muestra un consumo constante arriba de los 100 kWh mensuales, lo cual indica que en el suministro se utilizaban equipos eléctricos.

**Argumento del usuario:**

1. El suministro bajo análisis nunca ha consumido las cantidades de energía eléctrica mencionadas por la distribuidora, anexo copias de las últimas facturas emitidas por la empresa, donde demuestra que el titular del servicio y las personas que habitan en dicho inmueble siempre han realizado un uso moderado de tan vital servicio.

**Análisis del CAU:**

Cabe aclarar que las facturas canceladas mensualmente solamente demuestran que en el suministro se ha estado pagando un consumo registrado por el medidor, no así, la energía que se consumió fuera de medición debido a la condición encontrada y demostrada por la distribuidora en fecha 9 de mayo de 2022. Ahora bien, el incremento en el monto facturado en el mes de Julio de 2022 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.

**Argumento del usuario:**

1. Me parece ilógico que la distribuidora EEO manifieste que se ha manipulado el medidor de energía eléctrica, como todos sabemos el único ente que puede manipular dicho equipo es el personal de la distribuidora.

**Análisis del CAU:**

De conformidad con la información de la distribuidora el cobro efectuado en suministro está relacionado con la instalación de una línea directa adicional, intercalada o en derivación, la cual estaba conectada en la acometida de la distribuidora antes del equipo de medición. Entre las pruebas presentadas por la distribuidora ninguna se relaciona con la manipulación del equipo de medición.

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la apoderada legal del titular del suministro, notificado en fecha 27 de septiembre 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 del señor xxxx, en fecha 9 de mayo de 2022. […]”.

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 2022, 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 fundamental del resultado final de la investigación.

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

* El histórico de consumo registrado en el suministro antes y después del hallazgo de la condición irregular no puede ser considerado en el recálculo de la ENR debido a que no refleja el valor de la carga encontrada por la distribuidora (cinco equipos de aire acondicionado), en su inspección técnica.
* El personal de EEO realizó su cálculo de la ENR considerando que la línea directa alimentaba 5 equipos de aire acondicionado, asignándoles una potencia de 1,920 watts a cada equipo resultando un censo de carga por el valor de 3,456 Watts, sin presentar datos técnicos de los equipos mostrados en la fotografía # 7. Según los datos de placa del fabricante la potencia de los equipos es mucho menor que la estimada por EEO; debido a estas inconsistencias y a las otras expresadas por el CAU en la sección anterior, el valor del censo de carga realizado por EEO no será considerado para el recálculo de la ENR.

El método por utilizar para la ENR a recuperar por EEO, será el establecido en el artículo 5.2 literal c) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará el censo de la carga no registrada levantado por la distribuidora tomando como referencia los datos técnicos del fabricante de los equipos que fueron determinados por el CAU durante la inspección *in situ*, como promedio mensual, el cual resultó por un valor de 2,361 kWh, y será la base para el recálculo de la energía a recuperar (…).

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxxx, consistente en una línea directa, intercalada o en derivación, por lo que el equipo de medición dejó de registrar el total de la energía demandada en el inmueble; 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.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 20,736 kWh equivalentes a cinco mil setecientos treinta y nueve 84/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 5,739. 84)5) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR deben de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a 14,330 kWh, equivalentes a la cantidad de tres mil ochocientos setenta y ocho 42/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 3,878.42)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 2022 […]”.
   1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1700-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0485-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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la apoderada del usuario los días seis y nueve de enero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo para manifestarse sobre el contenido del informe técnico antes citado finalizó, en el mismo orden, los días de veinte y veintitrés del mismo mes y año.

El día dieciséis de enero del presente año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad.

El día seis de febrero de este año, la apoderada del señor xxxx, presentó copia del escrito presentado en fecha veintisiete de septiembre del año pasado, por medio del cual reiteró lo manifestado anteriormente y agregó fotocopia certificada de los pasaportes de su núcleo familiar y solicitó se admita la declaración de la señora xxxx y el señor xxxx donde manifestaron que los hechos aseverados por la distribuidora no son ciertos.

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 2022**

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 lo 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 xxxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0485-CAU-22, expone lo siguiente:

“[…] De las pruebas presentadas relacionadas a la condición detectada por EEO, el CAU ha determinado lo siguiente:

* Se ha comprobado que en el suministro existió una conexión ilegal de una línea directa, intercalada o en derivación, la cual era para un nivel de tensión a 240 voltios y que estaba empalmada desde la acometida de la distribuidora la cual ingresaba a la vivienda, con la finalidad de que el medidor no registrara el total de la energía demandada por los equipos eléctricos.
* Personal de la distribuidora manifestó que registró una corriente instantánea en la acometida, antes del punto de conexión de la línea directa, por un valor de 1.65 amperios en la fase “A” y 1.81 amperios en la fase “B”. También registró la corriente instantánea medida a la entrada del medidor y que estaba siendo registrada por este equipo, por un valor de 0.51 amperios en la fase “A” y 0.99 amperios en la fase “B”, reflejando una diferencia entre las mediciones tomadas antes y después del punto de conexión de la línea directa.

Cabe señalar que la empresa distribuidora, consideró que los cinco equipos de aire acondicionado mostrados en la fotografía # 7 eran alimentados desde la línea directa (…).

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente que demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda, siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2022 […]”.

En cuanto a lo argumentado por la apoderada del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

“[…] el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, contenido en el acuerdo N.° 283-E-209 faculta a la distribuidora a poder recuperar la energía que fue consumida fuera de medición. El CAU de la SIGET ha verificado que la distribuidora cuenta con las pruebas necesaria que respaldan este cobro (…).

(…) desde mayo de 2021 el suministro muestra un consumo constante arriba de los 100 kWh mensuales, lo cual indica que en el suministro se utilizaban equipos eléctricos (...).

(…) el incremento en el monto facturado en el mes de Julio de 2022 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 (…).

(…) Entre las pruebas presentadas por la distribuidora ninguna se relaciona con la manipulación del equipo de medición (…).

Por lo anteriormente expuesto, en lo que respecta al escrito presentado por la apoderada legal del titular del suministro, notificado en fecha 27 de septiembre 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 del señor xxxx, en fecha 9 de mayo de 2022 (…).

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0485-CAU-22 que existió una condición irregular consistente en una línea directa intercalada o en derivación, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el equipo de medición.

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 2022 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 válido el cálculo – censo de carga-, debido a que el cálculo presentado por la distribuidora presentaba las deficiencias siguientes:

* No justificó el criterio para establecer el valor de potencia asignada a los equipos eléctricos conectados de manera directa ni las horas de uso.
* La potencia de 1,920 watts asignada a cada uno de los equipos de aire acondicionado es mucho mayor a la establecida en la placa del fabricante.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el método de censo de carga con los criterios siguientes:

* La carga no medida registrada por un valor de 2,362 kWh mensual; y,
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del 10 de noviembre del año 2021 al 9 de mayo del año 2022, fecha en que la distribuidora normalizó el suministro.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,878.42) 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 2022.

**2.1.3. Sobre los argumentos presentados por la apoderada del usuario**

En los escritos presentados por la apoderada del usuario los días veintisiete de septiembre del año pasado y el seis de febrero del presente año, argumentó lo siguiente:

* El inmueble donde se encuentra ubicado el suministro identificado con el NIC xxxx, fue reconstruido y la construcción inició el 6 de julio del año 2020 y finalizó el 6 de agosto del año 2021, por lo que considera imposible el incremento del consumo de energía eléctrica durante dicho periodo.
* El señor xxxx, titular del suministro, no reside permanentemente en el país, por lo que la vivienda se encontraba deshabitada durante el periodo antes indicado.
* El consumo de energía eléctrica nunca ha sido tan elevado como manifiesta la empresa distribuidora.
* La única entidad capaz de manipular el equipo de medición es la empresa distribuidora.
* Ofrecimiento de prueba testimonial.

Para comprobar dichos argumentos anexó la documentación siguiente:

* Facturación correspondiente al periodo de septiembre a diciembre del año 2021; del año 2022 y enero de este año.
* Fotocopia de los pasaportes del usuario y de su núcleo familiar.
* Recibos de facturación de compra de los equipos de aire acondicionado instalados en el inmueble.
* Fotografías de los equipos de aire acondicionado y del inmueble (en construcción y ya finalizada la obra).
* Cotizaciones y facturas de materiales de construcción y una lista de pagos a empleado de la construcción.
* Declaraciones.

Respecto de lo anterior, corresponde indicar lo siguiente:

Con base en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, corresponde indicar que en dicho procedimiento se regulan las acciones que debe realizar la distribuidora ante el hallazgo de un presunto incumplimiento contractual por parte de los usuarios finales, tales como:

“[…] 4. PROCESO DE DETECCIÓN DE UNA CONDICIÓN IRREGULAR EN EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ELÉCTRICO. 4.1. PRESUNCIÓN DE CONDICIONES IRREGULARES. 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 […].

En apego a lo expuesto, la distribuidora tiene la obligación de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia. Dicha obligación, cabe aclarar, no constituye una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora que es quien tiene el recurso humano y conocimientos técnicos para investigar debidamente cuando detecte una condición irregular; y esto garantiza seguridad jurídica. Un cobro de energía no registrada únicamente procederá si la distribuidora realizó la investigación y recopiló las pruebas de la forma en que está indicado en la normativa del sectorial.

Por lo tanto, el argumento de la apoderada del usuario, respecto a la improcedencia del cobro debe declararse improcedente debido a que la distribuidora se encuentra habilitada para efectuar inspecciones y recuperar la energía no registrada por incumplimientos a las condiciones contractuales.

* El historial de facturación presentado con las fotocopias de los pasaportes del señor xxxx y su núcleo familiar, no demuestran que durante el periodo del día diez de noviembre del año 2021 al nueve de mayo del año 2022 (periodo en que se registró la condición irregular) la vivienda donde se encuentra instalado el suministro se encontraba deshabitada. Por lo que dicho argumento es improcedente.
* Las facturas de compra y las fotografías de los equipos de aire acondicionado presentados demuestran que fueron comprados en los meses de abril y mayo del año 2021, y la energía no registrada corresponde al periodo del 10 de noviembre del año 2021 al 9 de mayo del año 2022, por lo que únicamente se comprueba que se encontraban instalados en el inmueble durante dicho periodo, pero no desvirtúan la existencia de la condición irregular.
* Respecto a que el inmueble fue reconstruido (desde el 6 de julio del año 2020 hasta el 06 de agosto del año 2021) y que por dicha razón el consumo de energía era menor, la apoderada del usuario presentó cotizaciones, facturas de compra de materiales de construcción del periodo comprendido de enero a julio del año 2021, fotografías y libro de pago de los empleados de la construcción, pero dicha información no desvirtúa la existencia de la condición irregular ni tampoco la disminución del consumo durante el periodo que se presentó la condición irregular, ya que dicha construcción fue realizada con anterioridad al hallazgo de dicha condición. Asimismo, el historial de consumo desde mayo del año 2021 muestra un consumo constante arriba de los 100 kWh mensual, lo que indica que en el suministro se utilizaban equipos eléctricos. Por lo que debe declararse improcedente dicho argumento.
* La apoderada del usuario argumentó una posible manipulación del equipo de medición por parte de la empresa distribuidora. Al respecto se advierte que mediante el informe técnico N.° IT-0485-CAU-22, emitido por el CAU, se determinó que la condición irregular consistió en una línea directa intercalada o en derivación, conectada antes del equipo de medición, por lo que el equipo de medición dejó de registrar el consumo total de energía del inmueble; además de la investigación realizada no se evidenció que existieran elementos que pudieran indicar que la distribuidora manipuló el equipo. Por dicha razón debe declararse improcedente lo argumentado.
* Sobre la prueba testimonial debe exponerse que 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.

En relación con lo anterior en el artículo 106 de la LPA se establece que solo podrá rechazarse las pruebas propuestas, cuando sean manifiestamente impertinentes o inútiles, mediante resolución motivada. De ahí que, una vez las pruebas han sido aportadas, la SIGET tiene la labor de determinar su conducencia y pertinencia; es decir, no son admitidas per se, sino luego de verificar el valor técnico que aporta a la investigación.

Con base a lo expuesto, corresponde concluir que el CAU como instancia técnica a quien le corresponde realizar la investigación del presente caso, recaba la información (históricos de consumos, fotografías, realiza inspecciones) para poder establecer con base a pruebas idóneas y verificables la existencia o no de una condición irregular.

En ese sentido, debido a la naturaleza de la investigación que desarrolla el CAU y las características de los insumos técnicos que son analizados, la prueba testimonial ofrecida no es pertinente o útil para comprobar si la condición irregular (línea directa) existió o no, por lo que debe ser rechazada.

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

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

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022 y, segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0485-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 xxxx se comprobó una condición irregular consistente en una conexión directa conectada en la acometida de la distribuidora, de conformidad con lo expuesto en el presente acuerdo.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,878.42) 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 2022.

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-0485-CAU-22, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxxx se comprobó la existencia de una condición irregular por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin ser registrada.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y OCHO 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,878.42) 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 2022.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-0485-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente