**ACUERDO N.° E-0359-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día cinco de mayo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cinco de diciembre del año pasado, la señora xxx, usuaria del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de QUINIENTOS TREINTA Y TRES 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 533.34) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-2212-2022-CAU, de fecha trece de diciembre del año dos mil veintidós, se requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día quince de diciembre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día seis de enero de este año.

El día seis de enero del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante el memorando N.° M-0025-CAU-2023, de fecha once de enero de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0069-2023-CAU, de fecha veinte de enero de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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 que afectó el suministro identificado con el NIC xxx 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días dos y tres de febrero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dos y tres de marzo del mismo año.

El día dos de marzo del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual indicó que mantenía los argumentos con las pruebas presentadas con anterioridad, y agregó la información siguiente:

* Fotografías de la (VFM) verificación de funcionamiento del medidor número xxx.
* Diagrama para ejemplificar el neutro interrumpido.
* Informe técnico corregido.
* Órdenes de servicio y pantallas del sistema de estas.

Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

**c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha treinta de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0093-CAU-23, 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 el análisis de la información que fue provista por CAESS, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con “neutro interrumpido”. Condición que, según criterio de la empresa distribuidora, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble, siendo éstas las siguientes: (…)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.° 3, 4, 5 y 6 se observa que en la acometida del suministro eléctrico se interrumpió el conductor neutro, que se dirige a la entrada del equipo de medición, simulando estar conectado y en condiciones de ser manipulado por el usuario para impedir que dicho equipo de medición registre correctamente la energía demandada en el suministro.

Asimismo, en las fotografías n.° 5 y 6 se puede observar que entre el conductor neutro y el conductor de fase de la acometida de suministro existe una diferencia de corriente, lo cual es evidencia técnica que el equipo de medición, en el momento de la toma de las lecturas de corriente, no estaba registrando el consumo de la energía eléctrica demandada en el suministro.

Por otra parte, en fecha 21 de marzo de 2023, el personal del CAU realizó una inspección técnica al inmueble en el que se encuentra el suministro bajo estudio, con la finalidad de recopilar información que contribuya al análisis de la presente investigación y determinar la existencia de una supuesta condición irregular y al monto facturado por CAESS.

En dicha inspección se pudo observar que el equipo de medición fue sustituido y reubicado a un poste de la red de distribución eléctrica y se verificó que el conductor neutro de la acometida de servicio contaba con cinta aislante reciente, a la altura donde la empresa distribuidora encontró interrumpido el conductor neutro, lo cual es evidencia que efectivamente dicha acometida fue alterada con el propósito de evitar que el equipo de medición registrara correctamente la energía demanda en el suministro.(…)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular relacionada con el conductor neutro interrumpido de la acometida que brinda el servicio eléctrico a la vivienda, simulando estar conectado correctamente; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías N.° 3 y 4; así como en el aumento de los consumos luego de la corrección de la condición irregular detallados en la gráfica n.° 1.  […]

Análisis de los argumentos de la usuaria

En fecha 5 de diciembre del 2022, la señora xxx presentó los argumentos siguientes:

Dijeron que el contador no estaba marcando lo que era, y porque yo tenía tienda me están cobrando $533, por ese motivo es mi reclamo, porque no estoy conforme. Y cancelé en noviembre $29.57 por intereses.

Respecto a este punto, es preciso establecer que el cobro actual efectuado por la sociedad CAESS corresponde a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada a la usuaria final por la condición irregular encontrada en el suministro, la cual ha quedado evidenciada mediante las pruebas fotográficas presentadas por la empresa distribuidora.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora xxx no se consideran procedentes para poder desestimar que en el suministro identificado con el NIC xxx no existió una condición irregular; sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por CAESS es el correcto.

Recálculo efectuado por el CAU:

De conformidad con lo determinado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011, específicamente lo indicado en el Art. 5.2, literal a) se efectuó el respectivo recálculo de la energía consumida y no facturada que CAESS debe cobrar, teniendo como base lo siguiente:

* Se tomó en consideración un consumo promedio mensual de 313 kWh, obtenido del historial de consumo registrado en el suministro identificado con el **NIC xxx** que corresponde a los meses de noviembre de 2022 hasta febrero 2023.
* El período por recuperar por parte de CAESS, por una energía no registrada, se determina que la misma debe limitarse a 180 días; este período se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulada en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* El valor y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía consumida y no registrada que CAESS tiene derecho a recuperar en el período comprendido entre el 16 de febrero al 15 de agosto del 2022, equivalentes a 180 días, que en este caso corresponde a un total de **1,619 kWh**, equivalente a la cantidad de **trescientos sesenta y ocho 23/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 368.23) IVA incluido**. (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar y demostrar que existió una condición irregular relacionada con la alteración de la acometida del servicio eléctrico, lo cual impidió que en el suministro identificado con el **NIC xxx** se realizara el registro correcto de la energía consumida en el inmueble.
2. No obstante, con base en lo expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **quinientos treinta y tres 34/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 533.34), IVA incluido**, correspondiente a **2,302 kWh**,que la sociedad CAESS ha efectuado en concepto de **energía consumida y no facturada** en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx**, a nombre del señor xxx.
3. De acuerdo con el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad CAESS debe cobrar en concepto de energía consumida y no facturada el equivalente a **1,619 kWh,** que corresponde a la cantidad de **trescientos sesenta y ocho 23/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 368.23)** **IVA incluido, más los respectivos intereses** de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022.
4. Debido a que la usuaria final canceló la cantidad de **veintinueve 57/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 29.57)** **IVA incluido** en concepto de intereses, el monto a recuperar por la empresa distribuidora es de **trescientos treinta y ocho 66/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 338.66)** **IVA incluido, más los respectivos intereses** de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable para el año 2022. […]

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0069-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0093-CAU-23 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 las partes el día treinta y uno de marzo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno de abril del mismo año.

El día veinte de abril de este año, la señora xxx presentó un escrito indicando que durante la inspección realizada por el personal de la distribuidora ingresaron a la vivienda sin permiso, que no posee una cámara refrigerante, ni aire acondicionado, ni funciona una tienda en la vivienda y que no manipuló los cables eléctricos.

Asimismo, indica haber pagado la cantidad de VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.57) en concepto de intereses por energía no registrada y solicita una opción de pago que no afecte su condición económica.

El día veinticuatro del mismo mes y año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0093-CAU-23.

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 CAESS, 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 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-0093-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con el análisis de la información que fue provista por CAESS, se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con “neutro interrumpido”. Condición que, según criterio de la empresa distribuidora, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble (…)

En dicha inspección se pudo observar que el equipo de medición fue sustituido y reubicado a un poste de la red de distribución eléctrica y se verificó que el conductor neutro de la acometida de servicio contaba con cinta aislante reciente, a la altura donde la empresa distribuidora encontró interrumpido el conductor neutro, lo cual es evidencia que efectivamente dicha acometida fue alterada con el propósito de evitar que el equipo de medición registrara correctamente la energía demanda en el suministro.(…)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular relacionada con el conductor neutro interrumpido de la acometida que brinda el servicio eléctrico a la vivienda, simulando estar conectado correctamente; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías N.° 3 y 4; así como en el aumento de los consumos luego de la corrección de la condición irregular detallados en la gráfica n.° 1.  […]”

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0093-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en el aislamiento del neutro de la acometida, que ocasionó que el medidor no registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En cuanto a los argumentos de la señora xxx, el CAU indicó lo siguiente:

(…) es preciso establecer que el cobro actual efectuado por la sociedad CAESS corresponde a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada a la usuaria final por la condición irregular encontrada en el suministro, la cual ha quedado evidenciada mediante las pruebas fotográficas presentadas por la empresa distribuidora.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora xxx no se consideran procedentes para poder desestimar que en el suministro identificado con el NIC xxx no existió una condición irregular; sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por CAESS es el correcto. (…)

Por otra parte, respecto al argumento relacionado a que no posee una cámara refrigerante, ni aire acondicionado, ni funciona una tienda en la vivienda, debe señalarse que el argumento de la usuaria fue confirmado por el CAU en la inspección técnica efectuada el 21 de marzo de este año.

Ahora bien, sobre las incidencias expresadas por la usuaria durante la inspección de la distribuidora, debe aclararse que en los artículos 4.1.1 y 4.1.2 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final se determina lo siguiente:

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

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

Asimismo, las inspecciones técnicas de la distribuidora al suministro se encuentran regulada en el artículo 13 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. para el año dos mil veintidós establece lo siguiente:

[…] El Distribuidor podrá efectuar inspecciones del equipo de medición en días y horas hábiles, que comprenden de lunes a sábado entre las 7:30 y 19:00 horas, excepto para suministros cuya actividad económica sea nocturna, en cuyo caso el personal del Distribuidor podrá ingresar en dicho horario. Para estos efectos, el usuario final podrá a su entera voluntad y responsabilidad, permitir el acceso al personal que el Distribuidor designe, debidamente identificado. En el caso que el Distribuidor notifique al usuario que inspeccionará, sustituirá o dará mantenimiento a su equipo de medición y éste niegue el acceso, el Distribuidor podrá desconectar el servicio. En casos especiales, el Distribuidor deberá coordinar con el usuario final la ejecución de esta actividad en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo.

Sin embargo, cuando el Distribuidor necesite revisar las instalaciones internas del usuario final, o realizar toma de censos de carga, previo a ingresar, deberá obtener el consentimiento del usuario final y presentarle a éste la orden de trabajo. A costo del usuario final, la revisión podrá ser realizada con el acompañamiento de un ingeniero electricista o un electricista debidamente autorizado […]

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

Bajo el contexto anterior, debe establecerse que el personal de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. en la inspección efectuada, estaba realizando las actividades de rutina de verificación de las condiciones del suministro eléctrico como parte del proceso de detección de una condición irregular, así como recabar las pruebas para comprobar la existencia de determinada anomalía.

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

En este caso, el CAU al analizar las pruebas recopiladas, constató que había existido el aislamiento del neutro de la acometida, que impidió que el equipo de medición registrara el consumo total de energía eléctrica en el inmueble.

Respecto a la presunta acción ilícita efectuada por personal de la distribuidora durante la inspección en el inmueble, corresponde aclarar que, el accionar de la SIGET está vinculado al principio de legalidad, el cual tiene como principal manifestación el otorgamiento de competencias y potestades específicas. De ahí que la potestad normativa que se le otorgó consiste en establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado.

En ese orden de ideas, esta Superintendencia tiene entre sus facultades verificar si existió la condición irregular atribuida a la usuaria y si el cálculo del cobro fue efectuado de conformidad con la normativa pertinente, por lo que pronunciarse sobre el presunto ingreso no autorizado a su propiedad se estaría extralimitando en su competencia. Por tal razón, se instruye a la usuaria que de considerarlo pertinente acuda a las instituciones y autoridades competentes.

Con base en lo antes señalado, 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.

Respecto a la cantidad pagada por la usuaria en concepto de intereses por energía no registrada, debe aclararse que dicho valor será deducido en la determinación de la energía no registrada.

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

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora en razón que no se sustenta en ninguna prueba técnica que los equipos eléctricos detallados en el censo de carga levantado corresponden a las cargas eléctricas fuera de medición, asimismo, se incluyeron una cámara refrigerante y un aire acondicionado, de las cuales no se aportó ninguna prueba técnica para verificar su instalación en el suministro.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en el historial reciente de registros mensuales de consumo, utilizando los criterios siguientes:

* El consumo registrado correspondiente a los meses de noviembre del dos mi veintidós y febrero del presente año.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del dieciséis de febrero al quince de agosto del dos mil veintidós.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 368.23) 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.

En vista que la señora xxx canceló la cantidad de VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.57) en concepto de intereses del monto cobrado inicialmente por condición irregular, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 338.66) IVA incluido, más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2022.

* 1. **Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, 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, 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, la usuaria final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 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-0093-CAU-23, 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 el aislamiento del neutro de la acometida, que ocasionó que el medidor no registrara correctamente la energía eléctrica.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 368.23) 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.

En vista que la señora xxx canceló la cantidad de VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.57) en concepto de intereses del monto cobrado inicialmente por condición irregular, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 338.66) IVA incluido, más los respectivos intereses 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-0093-CAU-23, 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 el aislamiento del neutro de la acometida, que impidió que el medidor registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el inmueble.
	2. Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 368.23) 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 que la señora xxx canceló la cantidad de VEINTINUEVE 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 29.57) en concepto de intereses del monto cobrado inicialmente por condición irregular, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS TREINTA Y OCHO 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 338.66) IVA incluido, más los respectivos intereses 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-0093-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

* 1. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente