**ACUERDO N.° E-0643-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veinticuatro de agosto del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dieciocho de abril del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido a los cobros realizados en concepto de energía no registrada por la existencia de condiciones irregulares que afectaron el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

Los suministros y montos cobrados son los siguientes:

1. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de DOS MIL QUINIENTOS OCHO 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,508.14) IVA incluido.
2. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de DOS MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,987.65) IVA incluido.

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

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

Mediante el acuerdo N.° E-0349-2023-CAU, de fecha veinticinco de abril de este año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiocho de abril y dos de mayo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciséis de mayo de este año.

El día dieciséis de mayo del presente año, el ingeniero xxx, 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 vinculadas a los cobros en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0267-CAU-23, de fecha dieciocho de mayo 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-0402-2023-CAU, de fecha veintitrés de mayo del presente 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 existieron o no las condiciones irregulares que afectaron los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, además de ser procedente, verificara la exactitud de los cálculos 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 usuaria los días veintinueve y treinta de mayo de este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días veintitrés y veintiséis de junio del presente año.

El día diecinueve de junio de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diecinueve de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0187-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:

Históricos de consumo del NIC xxx:

xxx

(…)

Históricos de consumo del NIC xxx:

(…)

Determinación de la existencia de condiciones irregulares:

**Suministro identificado con NIC xxx**

(…)

xxx

(…)

Respecto al funcionamiento del medidor presentado en la fotografía anterior, cabe señalar que no fue posible efectuarle una prueba de exactitud ya que este no comunicó con el aparato de prueba. Sin embargo, fue destapado por el personal de EEO para su verificación interna, en la que detallan daños en el disco y pivote. En ese sentido, el CAU define que el presente equipo no fue resguardado debidamente como lo indica el acuerdo 283, número 4.3.2.2, ya que las condiciones presentadas en fecha 11 de marzo de 2023 cuando el equipo estaba instalado en la vivienda de la denunciante, difieren de lo expuesto en la fotografía n.° 8.

Al respecto, con la finalidad de determinar la existencia de una supuesta condición irregular en el suministro, el CAU requirió el referido equipo para verificar las condiciones expuestas por la empresa distribuidora y determinar si existió alguna acción de incumplimiento atribuible a la usuaria, por lo que se presentan las siguientes fotografías:

xxx

En la fotografía anterior se muestra la condición en que fue recibido por el CAU el equipo de medición retirado por el personal técnico de EEO, en el que se observa claramente que las condiciones son diferentes a las que presentó en la fecha 11 de marzo de 2023. Además, se destaca el hecho de que al interior del medidor no se observa humedad debido a la fractura de la tapa, por lo que se deduce que cuando estaba instalado en la vivienda de la denunciante este equipo no presenta dicho daño, asimismo el integrador se observó correcto cuando estaba el equipo instalado, no como se puede ver en las imágenes que lo muestran completamente desprendido.

Cabe aclarar que, el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencia posible que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada, apegado a una situación y dato real. (…)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO no cuenta con las pruebas fehacientes que demuestren la existencia de un incumplimiento por parte de la usuaria final de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. (…)

Al respecto, al analizar las pruebas provistas por la distribuidora, el CAU no ha detectado indicios de alteración interna realizada en el equipo de medición por parte de la usuaria final, por lo que la condición irregular denunciada por EEO no existió.

En ese sentido, el presente caso debe ser reclasificado a “Medidor Defectuoso” y es aplicable el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2023 en el cual se establece que la distribuidora podrá cobrar retroactivamente hasta un máximo de dos meses, la energía no facturada debido a desperfectos o problemas en el equipo de medición.

Ahora bien, es importante destacar que el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales, indica que la estimación de energía y potencia no facturada se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición, considerando primero el porcentaje de desviación de la exactitud del medidor. Al respeto, el equipo de medición retirado en fecha 11 de marzo de 2023 no fue posible realizar una prueba de exactitud, por lo que no existe un porcentaje de desviación que indique un parámetro para ser considerado en la determinación de la energía no facturada. (…)

En ese orden de ideas, se destaca que, el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2023, indica en el punto número 3 que, en caso de que no se pueda aplicar ninguno de los métodos antes mencionados, el cálculo se realizará con base en censo de carga. Al respecto, el CAU presenta el siguiente censo de carga obtenido en la inspección técnica realizada en fecha 23 de mayo de 2023, considerando las características técnicas de consumo de los equipos eléctricos detectados en el inmueble, lo cual permitió obtener un consumo promedio estimado de 808 kWh. (…)

Bajo el contexto anterior, se establece que la usuaria debe de pagar el importe de la energía no facturada retroactivamente hasta un máximo de 60 días, siendo el período para recuperar del 10 de enero hasta el 11 de marzo de 2023, y que se calculará sobre la base del censo de cargas estimado por el CAU y presentado en la tabla n.° 1. Cabe señalar que el censo de carga elaborado por el personal técnico de la sociedad EEO, por el valor de 1,699 kWh, difiere con el obtenido por el CAU, ya que dicha sociedad no consideró las características y tiempos de uso más representativos de los equipos y así determinar un consumo promedio mensual más apegado a la realidad. […]

(…) **Suministro identificado con NIC xxx**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora, se presentan las siguientes fotografías relacionadas a una supuesta condición irregular detectada por el personal técnico de EEO en fecha 11 de marzo de 2023, consistente un puente eléctrico entre las borneras de la fase “A”, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro eléctrico.

xxx

En la fotografía n.° 10 se muestra el equipo de medición instalado en un poste galvanizado, con lectura de 71,987 kWh y las conexiones aparentemente correctas. Sin embargo, el personal técnico de EEO señala en la fotografía n.° 11 evidencias de pegamento al contorno del medidor, además, un puente eléctrico conectado en las borneras de la fase “A”, fuente y la carga. (…)

El personal técnico de la distribuidora al detectar que el equipo de medición n.° xxx presentaba un puente eléctrico entre las borneras de la fase “A”, procedieron a retirar el referido equipo para realizar una verificación a su funcionamiento, tal y como se presenta a continuación.

xxx

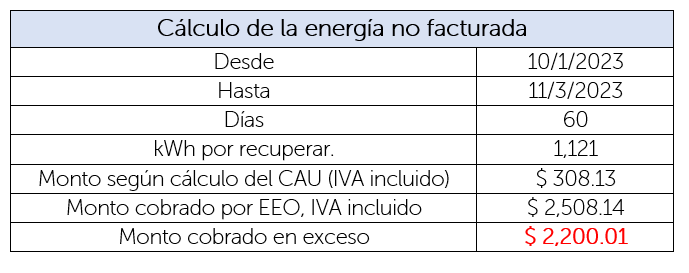
Procedieron a verificar la corriente instantánea en la acometida de la fuente en las fases “A” y “B”, registrando valores de 37.54 y 36.5 amperios respectivamente, fotografía n.° 13. Posteriormente, reemplazaron el equipo de medición y este fue sometido a una verificación de su funcionamiento en fecha 14 de marzo de 2023, determinando que, producto del puente eléctrico que afectaba la corriente que circulaba en la fase “A”, la prueba de exactitud resultó con un porcentaje de desviación por el valor de 50.06 %, fotografía n.° 14.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y 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 lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023. […]

Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

**Determinación de ENR del suministro identificado con NIC xxx**

(…) A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU tomando como base el censo de carga por el valor de 808 kWh, se establece que el monto que tiene derecho a recuperar la distribuidora EEO en concepto de energía no facturada debido a medidor defectuoso, asciende a la cantidad de 1,121 kWh equivalente a trescientos ocho 13/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 308.13), IVA incluido. A continuación, se detalla el recálculo del CAU:



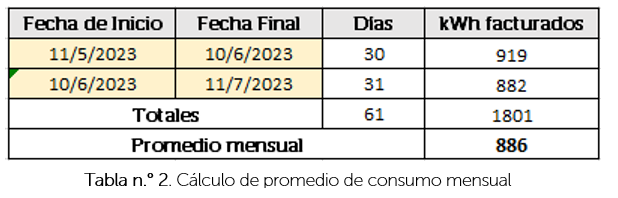
(…)

**Determinación de la energía no facturada en el suministro con NIC xxx**

(…) 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.

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:

* Es preciso señalar que el cálculo no se realizará con base al censo de carga obtenido por la distribuidora en la inspección de fecha 11 de marzo de 2023, ya que no consideró las características de uso en el inmueble. Asimismo, el porcentaje de desviación, obtenido a partir de la prueba de exactitud efectuada, no se considera representativo del porcentaje de energía que se dejó de registrar debido a que no guarda relación con los consumos posteriores a la normalización del suministro eléctrico.
* El CAU establece que se utilizará para la recuperación de la energía no registrada el historial de consumo posterior a la normalización del suministro, es decir, se tomarán como parámetros los registros presentados en el mes de junio y julio del presente año, resultando un consumo promedio de 886 kWh/m, el cual será la base para el recálculo de la energía a recuperar, tal como se muestra en la siguiente tabla.



* El período retroactivo de recuperación de la ENR corresponde a 180 días comprendidos entre el 12 de septiembre de 2022 hasta el 11 de marzo de 2023, fecha en que se normalizó el suministro.

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 4,172 kWh, equivalente a la cantidad de mil sesenta 97/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,060.97)IVA incluido, […]”

**DICTAMEN**

[…]

* **Para el suministro con NIC xxx**

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son claras ni concretas, ya que con la información presentada no se demuestra que en el suministro con el NIC xxx existió una condición irregular que afectara al registro de consumo mensual en el inmueble.
2. En ese sentido, es improcedente la cantidad de 9,008 kWh equivalentes a dos mil quinientos ocho 14/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,508.14), IVA incluido, que la distribuidora EEO pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro identificado con el NIC xxx, así como los ciento cuarenta y siete 67/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 147.67) establecidos en concepto de intereses.
3. De acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se determina que en el presente caso ha existido una condición de desperfectos o problemas internos en el equipo de medición y no una alteración atribuible a la usuaria final como lo estimó EEO; por consiguiente, se reclasifica el caso a “medidor defectuoso” y se aplica el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente en el año 2023.
4. Por tanto, con base en el recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá cobrar la cantidad 1,121 kWh equivalente a trescientos ocho 13/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 308.13), IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada, correspondiente al período de 60 días, comprendidos entre el 10 de enero hasta el 11 de marzo de 2023. (…)

* **Para el suministro con NIC xxx**

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en la alteración interna del equipo medidor, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 11,810 kWh equivalentes a dos mil novecientos ochenta y siete 65/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,987.65) IVA incluido, cobrada por la sociedad EEO en concepto de energía no registrada debe de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO en concepto de energía no registrada asciende a la cantidad de mil sesenta 97/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,060.97)IVA incluido, equivalente a 4,172 kWh. 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 2023. […]”
4. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0402-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0187-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 la distribuidora y a la usuaria los días veintiséis y veintisiete de julio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dieciséis y diecisiete de agosto de este año.

El día once de agosto del presente año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

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 2023**

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.

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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**Es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición o componentes de la medición que no hayan permitidos el correcto registro de energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital dicha situación al usuario final, a quien deberá demostrar técnicamente las razones que originaron el no registro del consumo de energía y potencia eléctrica. La energía y potencia no facturada se calculará sobre la base del promedio del consumo histórico del suministro de las últimas seis lecturas correctas del consumo. (…)

En caso que el equipo de medición haya registrado menos energía y potencia que la consumida por el usuario final, por la causal antes citada, el Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia eléctrica no registrada retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la fecha en que el Distribuidor le notifique al usuario final, que la condición de desperfectos o problemas en el equipo de medición, ha sido corregida. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que sea no menor en duración al período objeto del reclamo y no podrá exigirle garantías por dicho pago. Dicho cobro podrá ser efectuado dentro de un plazo no mayor de seis meses posteriores a la fecha de la notificación.”

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.

1. **ANÁLISIS**

**2.1 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 los suministros identificado con NIC xxx y xxx**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0187-CAU-23, expone lo siguiente:

[…] **Suministro identificado con NIC xxx**

Respecto al funcionamiento del medidor presentado en la fotografía anterior, cabe señalar que no fue posible efectuarle una prueba de exactitud ya que este no comunicó con el aparato de prueba. Sin embargo, fue destapado por el personal de EEO para su verificación interna, en la que detallan daños en el disco y pivote. En ese sentido, el CAU define que el presente equipo no fue resguardado debidamente como lo indica el acuerdo 283, número 4.3.2.2, ya que las condiciones presentadas en fecha 11 de marzo de 2023 cuando el equipo estaba instalado en la vivienda de la denunciante, difieren de lo expuesto en la fotografía n.° 8.

Al respecto, con la finalidad de determinar la existencia de una supuesta condición irregular en el suministro, el CAU requirió el referido equipo para verificar las condiciones expuestas por la empresa distribuidora y determinar si existió alguna acción de incumplimiento atribuible a la usuaria, por lo que se presentan las siguientes fotografías: (…)

En la fotografía anterior se muestra la condición en que fue recibido por el CAU el equipo de medición retirado por el personal técnico de EEO, en el que se observa claramente que las condiciones son diferentes a las que presentó en la fecha 11 de marzo de 2023. Además, se destaca el hecho de que al interior del medidor no se observa humedad debido a la fractura de la tapa, por lo que se deduce que cuando estaba instalado en la vivienda de la denunciante este equipo no presenta dicho daño, asimismo el integrador se observó correcto cuando estaba el equipo instalado, no como se puede ver en las imágenes que lo muestran completamente desprendido.

Cabe aclarar que, el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencia posible que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada, apegado a una situación y dato real. (…)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO no cuenta con las pruebas fehacientes que demuestren la existencia de un incumplimiento por parte de la usuaria final de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. (…)

Al respecto, al analizar las pruebas provistas por la distribuidora, el CAU no ha detectado indicios de alteración interna realizada en el equipo de medición por parte de la usuaria final, por lo que la condición irregular denunciada por EEO no existió.

En ese sentido, el presente caso debe ser reclasificado a “Medidor Defectuoso” y es aplicable el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2023 en el cual se establece que la distribuidora podrá cobrar retroactivamente hasta un máximo de dos meses, la energía no facturada debido a desperfectos o problemas en el equipo de medición.

Ahora bien, es importante destacar que el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales, indica que la estimación de energía y potencia no facturada se calculará dependiendo de la condición que presente el equipo de medición, considerando primero el porcentaje de desviación de la exactitud del medidor. Al respeto, el equipo de medición retirado en fecha 11 de marzo de 2023 no fue posible realizar una prueba de exactitud, por lo que no existe un porcentaje de desviación que indique un parámetro para ser considerado en la determinación de la energía no facturada. (…)

En ese orden de ideas, se destaca que, el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2023, indica en el punto número 3 que, en caso de que no se pueda aplicar ninguno de los métodos antes mencionados, el cálculo se realizará con base en censo de carga. Al respecto, el CAU presenta el siguiente censo de carga obtenido en la inspección técnica realizada en fecha 23 de mayo de 2023, considerando las características técnicas de consumo de los equipos eléctricos detectados en el inmueble, lo cual permitió obtener un consumo promedio estimado de 808 kWh. (…)

Bajo el contexto anterior, se establece que la usuaria debe de pagar el importe de la energía no facturada retroactivamente hasta un máximo de 60 días, siendo el período para recuperar del 10 de enero hasta el 11 de marzo de 2023, y que se calculará sobre la base del censo de cargas estimado por el CAU y presentado en la tabla n.° 1. Cabe señalar que el censo de carga elaborado por el personal técnico de la sociedad EEO, por el valor de 1,699 kWh, difiere con el obtenido por el CAU, ya que dicha sociedad no consideró las características y tiempos de uso más representativos de los equipos y así determinar un consumo promedio mensual más apegado a la realidad. […]

**[…] Suministro identificado con NIC xxx**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora, se presentan las siguientes fotografías relacionadas a una supuesta condición irregular detectada por el personal técnico de EEO en fecha 11 de marzo de 2023, consistente un puente eléctrico entre las borneras de la fase “A”, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía consumida en el suministro eléctrico. (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y 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 lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023. […]

Por su parte, la señora xxx, no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0187-CAU-23 lo siguiente:

* En el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición n.° xxx que haya ocasionado que no se registrara correctamente el consumo de energía consumida en el inmueble, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que la distribuidora se encuentra habilitada a realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año 2023.

* En el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular consistente en la instalación de puente eléctrico entre los bornes de entrada y salida de la fase A, generando que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar en dicho suministro la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 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**

**Suministro identificado** **con el NIC xxx**

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 808 kWh.
* El período de recuperación de la energía consumida y no facturada, equivalente a 60 días comprendidos entre el diez de enero al once de marzo del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS OCHO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 308.13) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, en aplicación al artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

**Suministro identificado con el NIC xxx**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga de un consumo de promedio mensual de 2,159 kWh, debido que no justificó el criterio para establecer los valores de las horas de uso diario de los equipos y que dichas horas no son representativo de las actividades en que se utiliza 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 junio y julio del presente año.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del doce de septiembre del dos mil veintidós al once de marzo de este año.

Como resultado, el CAU determinó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SESENTA 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,060.97) 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 2023.

**2.2. 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 las condiciones irregulares 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 un desperfecto en el equipo de medición del suministro identificado con el NIC xxx y una condición irregular en el suministro con NIC xxx 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 correctamente.
* 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 el NIC xxx y que el NIC xxx existieron problemas en el equipo de medición no atribuibles a la usuaria.

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 los cobros de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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 encontrada en el suministro con el NIC xxx 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 2023 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 los montos a recuperar por la distribuidora constituyen una parte del período en el que existieron las condiciones irregulares, 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-0187-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y determinar respecto a los suministros bajo la titularidad de la señora xxx, lo siguiente:

* + - 1. En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular mediante la alteración interna del equipo de medición número xxx, sino que se trató de un equipo de medición con problemas de funcionamiento.

En ese sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS OCHO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 308.13) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., aplicable para el año 2023.

* + - 1. En el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular consistente en la alteración de los bornes del equipo de medición N.° xxx.

En ese sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SESENTA 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,060.97) 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 2023.

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-0187-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la condición irregular atribuida a la usuaria, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de DOS MIL QUINIENTOS OCHO 14/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,508.14) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS OCHO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 308.13) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2023.
3. Determinar que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una manipulación del equipo de medición, por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin que fuera registrada; por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SESENTA 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,060.97) 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 2023.

En vista de lo indicado en las letras b) y c) de este proveído, la distribuidora debe emitir dos nuevos cobros por las cantidades determinada en el informe técnico N.° IT-0187-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente