**ACUERDO N.° E-0699-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día dieciocho de septiembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diez de abril del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, 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 OCHOCIENTOS ONCE 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 811.19) IVA incluido.
2. En el suministro identificado con el NIC xxx se requirió un monto de SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 698.52) 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-0339-2023-CAU, de fecha veintiuno de abril de este año, se requirió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho 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 concedido a la citada empresa distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento o, en caso de que no fuera necesario, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintiséis de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día doce de mayo de este año.

El día veintitrés de mayo del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, 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-0276-CAU-23, de fecha veinticuatro 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-0428-2023-CAU, de fecha dos de junio 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días siete y ocho de junio de este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días tres y cuatro de julio del presente año.

El día diecinueve de junio de este año, la señora xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) 1) Que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. manipula a su antojo los medidores, ya que en fecha 6 de mayo a las 7:20 am, se presentaron trabajadores de dicha sociedad a las instalaciones de mi propiedad a MANIPULAR CABLES Y MEDIDORES y a CAMBIARLOS DE UBICACIÓN, actuar que evidencio con fotografías; siempre con el mismo proceder, sin previo aviso al propietario de la vivienda o al encargado, dejando la vivienda sin energía eléctrica alrededor de 3 horas.

Adjunto foto donde se observa al personal que estuvo haciendo el cambio de ubicación y el espacio que ocupaban antes los medidores y el lugar en donde actualmente los movió el personal de DEUSEM.

2) Que los consumos de los medidores en cuestión siguen siendo similares a los meses anteriores a la **supuesta normalización** de parte de la sociedad DEUSEM S.A. de C.V., la cual fue el 15 de marzo del corriente año, alegatos que evidencio adjuntando los recibos del consumo de los meses posteriores a su intervención. (…)”.

El día veintiocho de junio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha ocho de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0196-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:

Históricos de consumo del NIC xxx:

Determinación de la existencia de condiciones irregulares:

 **Suministro identificado con NIC xxx**

[…]

En la siguiente fotografía se muestra que la distribuidora retiró la fase “A” de la bornera del medidor a 240 voltios (fase supuestamente cortada a nivel de acometida), y aun así este presentaba lectura de energía. También, la distribuidora muestra que a través de la fase “B” de carga había un flujo de corriente de 10.77 amperios. La distribuidora manifiesta que desde el tablero adicional (fotografía n. ° 5), aparentemente manipulaban a conveniencia el funcionamiento del medidor para que ese consumo fuera registrado por el equipo o no. Dicha aseveración no fue aclarada por la distribuidora, ya que en ninguno de los puntos abordados en su informe técnico fue analizada dicha situación.

(…)

De acuerdo con lo investigado el medidor marca xxx para una tensión de 240 voltios, no registra el consumo si le falta una fase de alimentación de la fuente. Cabe aclarar que este tipo de medidor posee una batería de respaldo, por lo que, en ausencia de voltaje (cero voltios), puede mostrar lectura incluso por varias semanas, bajo esa condición este medidor no registra el consumo que se esté dando en la fase que no ha sido intervenida.

Ahora bien, este medidor cuenta con características especiales, en la parte frontal se puede observar un pulsador color amarillo, como se indica en la fotografía n. ° 8, que al presionarlo se puede obtener una lectura instantánea de voltaje, potencia y la corriente que está siendo demandada por la carga en ese momento. Cabe resaltar que dicha acción no fue realizada por el personal de la distribuidora en la ejecución de la referida inspección. Además, no demostraron si en los bornes de entrada del medidor había voltaje antes de retirar la fase “A” (no realizaron mediciones de voltaje en los bornes del medidor). Tampoco muestran si antes de retirar la cinta aislante de la fase “A” existía un flujo de corriente en esta.

La distribuidora muestra la corriente que circulaba en la fase “B” habiendo retirado la fase “A” de la bornera del medidor, la condición original no fue capturada, por lo que no se tiene certeza si había o no continuidad en el conductor de la fase “A” hasta la bornera del medidor. Datos muy importantes que no fueron considerados por la distribuidora para el respaldo de la supuesta condición irregular encontrada. Por otra parte, los históricos de consumo detallados en la gráfica n.° 1 no reflejan cambios significativos antes y después del hallazgo de la supuesta condición irregular.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM no cuenta con las pruebas fehacientes que demuestren la existencia de una condición irregular en el suministro. En ese sentido, no ha existido 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.

En virtud de lo anterior, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente.

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

En la siguiente fotografía la distribuidora pretende demostrar que a través de la fase “B” de la acometida había un flujo de corriente de 9.77 amperios, habiendo retirado la fase “A” de la bornera del equipo de medición para una tensión de 240 voltios y, aun así, el equipo presentaba lectura de energía. Bajo esa condición presuntamente no estaba siendo registrado tal consumo en ese momento.

No obstante, la corriente mostrada por la sociedad DEUSEM, como resultado de la medición realizada en la fase “B”, presenta inconsistencias debido a que se encontraba congelada en el amperímetro de gancho (opción HOLD activada), tal y como se observa en la fotografía n. ° 11. Por lo anterior no se tiene certeza que dicha corriente sea real y representativa de la carga que presuntamente no estaba siendo registrada por el equipo de medición.

Aunando a lo anterior, se destaca el hecho que, al observar de cerca la pantalla digital del amperímetro, el gráfico de barras analógico del instrumento registró un valor menor a la corriente que muestra el display de 7 segmentos, siendo que de conformidad al manual del fabricante del amperímetro, (AEMC modelo 514), la escala digital presenta una velocidad de muestreo de 2 muestras/segundo, mientras que para la escala analógica es de 20 muestras/segundo.

Por consiguiente, se determinó que dicha incongruencia se debe a que el personal de la empresa distribuidora no esperó a que la escala digital se estabilizara y obtener una lectura confiable coherente con la analógica, lo que constituye un indicador de la poca precisión por parte de la sociedad DEUSEM en el proceso de toma de las mediciones instantáneas.

Por otra parte, en la fotografía n.° 12 se muestra que el equipo de medición del suministro presentaba lectura de energía sin tener conectada la fase A. Otro dato importante con relación al tipo de medidor es que el display puede permanecer encendido siempre que esté conectada una carga 120 voltios, esto hace que se visualice la última lectura sin registrar el consumo en ese momento. Según la distribuidora, dicha condición era controlada a conveniencia por medio de una caja térmica adicional, como se puede observar en la fotografía n. ° 13.

Como en el caso anterior, la distribuidora no presentó mediciones de voltaje tomadas en la bornera del medidor antes de realizar cualquier acción, como la de retirar la fase “A” de la bornera del medidor. No se tiene certeza de la tensión que existia en los bornes de entrada al medidor, ni se muestra que en la fase “A” no había flujo de corriente, debido a la supuesta ausencia de votaje a 240 voltios. Cabe señalar que no se aclara por parte de la distribuidora como es que la usuaria alimentaba los equipos de aire acondicionado los cuales funcionan a una tensión de 240 voltios. (…)

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 evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado con lo establecido en la normativa.

Respecto a los registros históricos de consumo mostrados en las gráficas n.° 1 y 2 no se observa que existió una variación de consumo considerable antes y después del período de la supuesta condición irregular, que sustente la existencia de una alteración en la acometida de los suministros.

En ese orden, en el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023 establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene la obligación de recabar las pruebas necesarias que sustenten el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro de energía eléctrica.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad DEUSEM no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente. […]

**DICTAMEN**

[…]

* **Para el suministro con NIC xxx**
1. El CAU determina que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora DEUSEM, S.A. de C. V., no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el inmueble de la denunciante.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 2,792 kWh equivalentes a ochocientos once 19/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 811.19), IVA incluido, que la sociedad DEUSEM pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro identificado con el NIC xxx, es improcedente. (…)
* **Para el suministro con NIC xxx**
1. El CAU determina que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora DEUSEM, S.A. de C. V., no son aceptables, ya que con estas no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el inmueble de la denunciante.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 2,407 kWh equivalentes a seiscientos noventa y ocho 52/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 698.52), IVA incluido, que la distribuidora DEUSEM pretende cobrar en concepto de una energía consumida y no registrada en el suministro identificado con el NIC xxx, es improcedente. […]”
3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0428-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0196-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 dieciséis y diecisiete de agosto del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días treinta y treinta y uno del mismo mes y año.

El día veintiocho de agosto de este año, la sociedad DEUSEM, 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 DEUSEM, 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.

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-0196-CAU-23, expone lo siguiente:

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

De acuerdo con lo investigado el medidor marca xxx para una tensión de 240 voltios, no registra el consumo si le falta una fase de alimentación de la fuente. Cabe aclarar que este tipo de medidor posee una batería de respaldo, por lo que, en ausencia de voltaje (cero voltios), puede mostrar lectura incluso por varias semanas, bajo esa condición este medidor no registra el consumo que se esté dando en la fase que no ha sido intervenida.

Ahora bien, este medidor cuenta con características especiales, en la parte frontal se puede observar un pulsador color amarillo, como se indica en la fotografía n. ° 8, que al presionarlo se puede obtener una lectura instantánea de voltaje, potencia y la corriente que está siendo demandada por la carga en ese momento. Cabe resaltar que dicha acción no fue realizada por el personal de la distribuidora en la ejecución de la referida inspección. Además, no demostraron si en los bornes de entrada del medidor había voltaje antes de retirar la fase “A” (no realizaron mediciones de voltaje en los bornes del medidor). Tampoco muestran si antes de retirar la cinta aislante de la fase “A” existía un flujo de corriente en esta.

La distribuidora muestra la corriente que circulaba en la fase “B” habiendo retirado la fase “A” de la bornera del medidor, la condición original no fue capturada, por lo que no se tiene certeza si había o no continuidad en el conductor de la fase “A” hasta la bornera del medidor. Datos muy importantes que no fueron considerados por la distribuidora para el respaldo de la supuesta condición irregular encontrada. Por otra parte, los históricos de consumo detallados en la gráfica n.° 1 no reflejan cambios significativos antes y después del hallazgo de la supuesta condición irregular.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM no cuenta con las pruebas fehacientes que demuestren la existencia de una condición irregular en el suministro. En ese sentido, no ha existido 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.

En virtud de lo anterior, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente. […]

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

En la siguiente fotografía la distribuidora pretende demostrar que a través de la fase “B” de la acometida había un flujo de corriente de 9.77 amperios, habiendo retirado la fase “A” de la bornera del equipo de medición para una tensión de 240 voltios y, aun así, el equipo presentaba lectura de energía. Bajo esa condición presuntamente no estaba siendo registrado tal consumo en ese momento.

No obstante, la corriente mostrada por la sociedad DEUSEM, como resultado de la medición realizada en la fase “B”, presenta inconsistencias debido a que se encontraba congelada en el amperímetro de gancho (opción HOLD activada), tal y como se observa en la fotografía n. ° 11. Por lo anterior no se tiene certeza que dicha corriente sea real y representativa de la carga que presuntamente no estaba siendo registrada por el equipo de medición. (…)

Aunando a lo anterior, se destaca el hecho que, al observar de cerca la pantalla digital del amperímetro, el gráfico de barras analógico del instrumento registró un valor menor a la corriente que muestra el display de 7 segmentos, siendo que de conformidad al manual del fabricante del amperímetro, (AEMC modelo 514), la escala digital presenta una velocidad de muestreo de 2 muestras/segundo, mientras que para la escala analógica es de 20 muestras/segundo.

Por consiguiente, se determinó que dicha incongruencia se debe a que el personal de la empresa distribuidora no esperó a que la escala digital se estabilizara y obtener una lectura confiable coherente con la analógica, lo que constituye un indicador de la poca precisión por parte de la sociedad DEUSEM en el proceso de toma de las mediciones instantáneas.

Por otra parte, en la fotografía n.° 12 se muestra que el equipo de medición del suministro presentaba lectura de energía sin tener conectada la fase A. Otro dato importante con relación al tipo de medidor es que el display puede permanecer encendido siempre que esté conectada una carga 120 voltios, esto hace que se visualice la última lectura sin registrar el consumo en ese momento. Según la distribuidora, dicha condición era controlada a conveniencia por medio de una caja térmica adicional, como se puede observar en la fotografía n. ° 13. (…)

Como en el caso anterior, la distribuidora no presentó mediciones de voltaje tomadas en la bornera del medidor antes de realizar cualquier acción, como la de retirar la fase “A” de la bornera del medidor. No se tiene certeza de la tensión que existia en los bornes de entrada al medidor, ni se muestra que en la fase “A” no había flujo de corriente, debido a la supuesta ausencia de votaje a 240 voltios. Cabe señalar que no se aclara por parte de la distribuidora como es que la usuaria alimentaba los equipos de aire acondicionado los cuales funcionan a una tensión de 240 voltios. (…)

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 evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado con lo establecido en la normativa.

Respecto a los registros históricos de consumo mostrados en las gráficas n.° 1 y 2 no se observa que existió una variación de consumo considerable antes y después del período de la supuesta condición irregular, que sustente la existencia de una alteración en la acometida de los suministros.

En ese orden, en el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023 establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene la obligación de recabar las pruebas necesarias que sustenten el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro de energía eléctrica.

En virtud de lo anterior, se determina con base en el análisis realizado y a la información a la que el CAU tuvo acceso, que la sociedad DEUSEM no demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx y que haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es procedente. […]”.

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

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0196-CAU-23 que la distribuidora no comprobó la existencia de condiciones irregulares en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. deberá anular los cobros siguientes:

1. En el suministro identificado con el NIC xxx, la cantidad de OCHOCIENTOS ONCE 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 811.19) IVA incluido.
2. En el suministro identificado con el NIC xxx, la cantidad de SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 698.52) IVA incluido.

**2.1.3. Análisis del argumento de la usuaria**

* **Sobre la inspección realizada por la distribuidora**

Debe indicarse 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 DEUSEM, S.A. de C.V. para el año dos mil veintitrés 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, está facultada con base en la normativa sectorial para efectuar la verificación del correcto funcionamiento del servicio eléctrico.

Bajo el contexto anterior, debe establecerse que el personal de la sociedad DEUSEM, 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.

* **Manipulación de cables, medidores y reubicación**

Debe indicarse que el artículo 100 artículo de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de baja y Media Tensión determina lo siguiente:

(…) 100. El equipo de medición deberá ser instalado en lugares accesibles, que faciliten su lectura, inspección, reparación o reemplazo, por parte del distribuidor o el usuario, según corresponda. (…)

El medidor estará protegido por dispositivos o elementos que impidan la manipulación en ellos y dispuestos en forma que se puedan leer sus características con facilidad. (…)

Asimismo, la instalación y reubicación de equipos de medición y componentes de la medición se encuentran regulada en el artículo 14 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. para el año dos mil veintitrés establece lo siguiente:

[…] En casos donde el Distribuidor identifique que el usuario final ha realizado modificación en su inmueble que dificulten o impidan la lectura de equipo de medición e incumpla lo establecido en las normativas correspondientes, la relocalización del equipo medición y acometida correrá por cuenta del usuario final, y los costos serán cargados en su próxima facturación. Salvo que se deba a una condición de incumplimiento normativo que no haya sido originada por el usuario final. […]

En apego a lo expuesto, las empresas distribuidoras pueden reubicar el medidor y realizar las acciones técnicas necesarias encaminadas a evitar un incumplimiento contractual.

En ese sentido, las acciones técnicas efectuadas por la distribuidora están encaminadas a evitar que el usuario incurra en un incumplimiento contractual, por lo cual dicha acción técnica se encuentra apegada a lo determinado en la normativa sectorial.

**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.
* En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existieron las condiciones irregulares, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar los cobros en concepto de energía no registrada.
* Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. argumentó la existencia de alteraciones en las acometidas de los equipos de medición números xxx y xxx que presuntamente afectaron los registros de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar que dichas situaciones generaron un consumo de energía que no fue registrado, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.° IT-0196-CAU-23 que no existieron las condiciones irregulares en los suministros con los NIC xxx y xxx, por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2023, los cobros efectuados por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada son improcedentes.

Debe establecerse 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 han revisado los cobros 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0196-CAU-23, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en los suministros identificados con los NIC xxx y xxx, no se comprobaron las condiciones irregulares atribuibles a la usuaria.

Por lo tanto, deben declararse improcedente los cobros de las cantidades de OCHOCIENTOS ONCE 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 811.19) y SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 698.52), ambas con IVA incluido, que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

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-0196-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo cual, es improcedente el cobro efectuado por la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. a la señora xxx por la cantidad de OCHOCIENTOS ONCE 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 811.19) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

1. Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo cual, es improcedente el cobro efectuado por la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. a la señora xxx por la cantidad de SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 698.52) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

1. Requerir a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., que dentro del plazo de diez hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.
2. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente