

**ACUERDO No. E-024-2016-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas del día diecinueve de enero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. \_\_\_\_\_, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., en adelante también distribuidora EEO, debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada, por una presunta condición irregular existente en el suministro identificado con el NIC XXXXX, ubicado en XXXXXX.

II. Mediante el Acuerdo No. E-167-2015-CAU se resolvió, entre otras cosas, conceder audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que en un plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicho Acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de \_\_\_\_\_, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo Acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; o en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

III. El día cinco de junio de dos mil quince, el licenciado XXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusulas Especiales de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito solicitando se le conceda una prórroga de cinco días hábiles a su poderdante para remitir la información requerida en el Acuerdo No. E-167-2015-CAU.

Posteriormente, el día quince del mismo mes y año, el licenciado XXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusulas Especiales de la sociedad EEO, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-167-2015-CAU, manifestando que su poderdante hizo una revisión del caso, y concluyó que el mismo está vinculado con errores asociados al proceso de facturación establecidos en el artículo 33 Términos y Condiciones Generales vigentes. En ese orden, los hechos suscitados relativos al cobro realizado a \_\_\_\_\_, no corresponden a una condición irregular atribuible a la misma como usuaria final.

En tal sentido, debido a que \_\_\_\_\_ no realizó pago alguno relativo a la energía consumida y no registrada -requerida inicialmente-, la sociedad EEO, S.A. de C.V., procederá anular dicho cobro por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, y elaborará una nueva memoria de cálculo.

Por lo anterior, el referido Apoderado solicitó se tenga por concluido el presente procedimiento.

IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia indicó que según lo manifestado por la sociedad EEO, S.A. de C.V., es procedente finalizar la presente diligencia tramitada conforme al "PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE

CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL”, por lo que posteriormente dicho Centro realizará las acciones pertinentes a fin de resolver el diferendo con base en lo establecido en el “PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y RESOLUCION DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA”.

- V. Con base al PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-237-2015-CAU, estableciendo lo siguiente:

““(…) a) *Requerir a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este Acuerdo, presente la nueva memoria de cálculo, relacionada al cobro efectuado a*

*, con base a lo establecido en el artículo 33 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios;*

*b) Requerir al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que rinda un informe técnico en el cual analice y evalúe lo expresado por la referida distribuidora, y determine si la condición encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXX, efectivamente puede catalogarse como un error asociado al proceso de facturación –artículo 33 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios-; debiendo asimismo verificar si el cobro realizado en tal concepto es correcto.*

*Dicho informe técnico deberá ser rendido en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir del siguiente de haber vencido el plazo otorgado a la sociedad EEO, S.A. de C.V., en el literal anterior. (…)*”””

- VI. El día veinte de agosto de dos mil quince, el licenciado XXXXX, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito mediante el cual remitió copia de la nueva memoria de cálculo requerida por esta Superintendencia en el Acuerdo No. E-237-2015-CAU, la cual establece la procedencia del cobro efectuado a

*, con base al artículo 33 de los Términos y Condiciones Generales vigentes.*

- VII. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico requerido mediante el Acuerdo No. E-237-2014-CAU concluyendo y dictaminando lo siguiente:

““(…) CONCLUSIONES.

a) *La distribuidora EEO, ha reclasificado este caso, desvinculándolo de lo dispuesto para el tratamiento de procesos de condiciones irregulares atribuibles a los usuarios finales; y reclasificándolo como un error asociado al proceso de facturación, condición que no es imputable a*

b) *Sin embargo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año 2015, donde se indica que el proceso de facturación comprende desde la toma del registro de lectura del equipo de medición hasta la emisión del documento de cobro; hacemos notar que la condición de no registro de la energía consumida en el equipo de medición debido a la ausencia de voltaje en una de sus fases, no puede considerarse como un error en el proceso de facturación, ya que esta condición del citado equipo no guarda relación con el proceso en comento.*

- c) El cálculo de la energía no facturada, efectuado con base a una segunda lectura tomada doce días después de normalizado el suministro, dio como resultado un valor estimado de consumo mensual de 533.00kWh, valor que ha sido analizado y se considera aceptable, pues se ha verificado que en este suministro el consumo posterior a la normalización del mismo, refleja valores similares.

(...) DICTAMEN.

Con base a la normativa aplicable y el análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:

- a) La reclasificación que la EEO ha efectuado en el cobro efectuado al suministro eléctrico registrado a nombre de \_\_\_\_\_ e identificado con el NIC XXXXX, en inmueble ubicado en XXXXXX, vinculándola a los errores asociados al proceso de facturación, no es procedente.
- b) Consecuente con lo anterior, tal y como se ha indicado a lo largo del presente informe, dicho caso se encuentra vinculado con lo estipulado en el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2015, en vista de que a consecuencia de haber existido problemas o desperfectos en el equipo de medición, como fue la ausencia del voltaje en una de sus fases, y no a la falta de lectura mensual de éste, ocasionó que no registrara el verdadero valor de la energía que se estuvo consumiendo en el mencionado suministro, desde la instalación del equipo de medición correspondiente. Tal condición observada, se debe atribuir a la falta de eficiencia por parte del personal de la empresa distribuidora.
- c) En consecuencia de lo anterior, este Centro de Denuncias de la SIGET, ha establecido que la EEO debe de recuperar en concepto de Energía No Facturada, por problemas en el equipo de medición la cantidad de 1,066.00 kWh, equivalentes a la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$XXXXX) con IVA incluido, correspondientes al periodo de 60 días, comprendidos entre el ocho de enero hasta el nueve de marzo ambas fechas del año dos mil quince.
- d) Por lo consiguiente, en consideración de que \_\_\_\_\_, a esta fecha ha cancelado dos de las seis cuotas que pactó con la empresa Distribuidora, cuyo monto asciende a la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$XXXXX), esa empresa deberá de reintegrar la cantidad de XXXXX Dólares de los Estados Unidos de América (US \$XXXXX) con IVA e intereses incluidos (ver cálculo de intereses en anexos), en vista de haber sido cobrado en exceso.
- e) En ese contexto, se recomienda que la EEO presente en un término máximo de diez días después de la emisión del Acuerdo que resuelva el presente diferendo, la documentación que demuestre haber brindado el reintegro antes mencionado. (...)''''''

VIII. Con fundamento en el informe rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

A. MARCO JURÍDICO APLICABLE

- Ley de Creación de la SIGET

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

En el artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET se determina que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad vigentes en El Salvador, en las leyes que rigen el sector de electricidad y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Por su parte, los artículos 1 y 3 de la Ley establecen que la SIGET, es la entidad responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la citada Ley y su Reglamento, las cuales norman las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

- **Ley General de Electricidad**

El artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, dispone que la aplicación de los preceptos contenidos en la mencionada Ley debe tomar en cuenta entre otros objetivos, la protección de los derechos de los usuarios.

- **Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2015 autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V.**

El artículo 33 de los Términos y Condiciones General al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año dos mil quince aprobado por esta Institución, establece lo siguiente:

*“”Los errores asociados al proceso de facturación deberán ser rectificadas en los plazos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. Dicho proceso comprende, todas las actividades involucradas desde la toma del registro de lectura del equipo de medición hasta la emisión del documento de cobro al usuario final.*

*Para formular cualquier solicitud de ajuste, el usuario final deberá hacerlo dentro de los seis meses siguientes a partir de la fecha de presentación del documento de cobro objeto del reclamo; transcurrido este plazo, no habrá reclamación alguna.*

*El Distribuidor deberá pagar intereses al usuario final por las cantidades que éste le haya pagado con base en cobros indebidos por suministro de energía eléctrica, calculados desde el día en que el usuario final hizo el pago, hasta la fecha en que se realice la devolución, con base en la tasa de interés promedio ponderada mensual para préstamos de hasta un año (1) plazo publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador más cinco puntos.*

*Si por un error asociado al proceso de facturación del Distribuidor no se efectúa el cobro en un mes determinado, el Distribuidor podrá efectuar el cobro posteriormente, previa notificación de dicha situación al usuario final. En este caso, el Distribuidor deberá concederle al usuario final, un plan de pago, sin intereses, por un plazo que no sobrepase de seis meses. Asimismo, en estos casos, el Distribuidor solamente podrá efectuar cobros de facturaciones correspondientes a los últimos seis meses previos a la notificación.””*

Por otra parte, el artículo 34 inciso tercero y cuarto de los Términos y Condiciones descritos, establece:

*“El Distribuidor podrá cobrar la energía y potencia no facturada por desperfectos o problemas en el equipo de medición; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito 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."*

- **Ley de Protección al Consumidor**

De conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios, acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación por parte de esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte.

## **B. ARGUMENTOS**

, se mostró inconforme con el cobro realizado por la sociedad EEO, S.A. de C.V., por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, en el suministro identificado con el NIC XXXXX.

Mediante audiencia concedida por esta Superintendencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., la misma argumentó que después de realizar un posterior análisis al caso, determinó que el cobro efectuado en concepto de Energía no Registrada, no se encuentra vinculado a una condición irregular atribuible a la usuaria final, sino más bien, a un error asociado al proceso de facturación, establecido en el Artículo 33 de los Términos y Condiciones Generales vigentes, por lo que procedería anular el cobro inicial y enviaría la nueva memoria de cálculo.

En dicha memoria de cálculo, la distribuidora EEO, determinó un cobro por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, por la cantidad de 3,195.00 kWh, por un periodo de ciento ochenta días comprendidos entre el día diez de septiembre de dos mil catorce al nueve de marzo de dos mil quince.

## **C. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO.**

- **Situación encontrada en el suministro identificado con el NIC XXXXX.**

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

En relación al cálculo de la Energía No Registrada efectuado por la distribuidora EEO, en base al artículo 33 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año dos mil quince, el CAU de la SIGET efectuó las valoraciones siguientes:

1. Se verificó que el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V., con base a la nueva memoria de cálculo por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada, por un consumo de 3, 195 kWh, como resultado de un error asociado al proceso de facturación, es igual a la notificada a la usuaria el día uno de abril de dos mil quince.
2. La segunda lectura tomada por la distribuidora EEO, doce días después de haberse normalizado el suministro identificado con el NIC XXXXX, arrojó como resultado un consumo mensual de 533 kWh, valor que ha sido considerado aceptable, debido a que en el período de siete meses posteriores a dicha normalización, los consumos de energía eléctrica han rondado en un promedio de los 530 kWh mensuales.
3. Al efectuarse una simulación de la facturación en dicho suministro, tomando como parámetro los valores determinados por la distribuidora EEO, no se observó ningún cargo adicional o tarifa no autorizada aplicada.

- **Respecto al cobro en concepto de Energía Consumida y No Facturada por errores asociados al proceso de facturación.**

Al examinar las pruebas y argumentos presentados por la sociedad EEO, S.A. de C.V., se puede determinar que el monto de Energía Consumida y No Facturada estimada en la facturación mensual en el suministro en referencia es aceptable y no existen más cobros o cargos adicionales; sin embargo, no puede tipificarse como un error asociado al proceso de facturación, por no reunir las condiciones necesarias establecidas en el artículo 33 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año dos mil quince.

En tal sentido, como resultado del análisis efectuado y de acuerdo a los reportes realizados por el personal técnico de la distribuidora, se pudo establecer que la situación encontrada en el suministro identificado con NIC XXXXX es resultado de desperfectos o problemas en el equipo de medición, debido a que no contaba con ambas fases para registrar el consumo de energía eléctrica, provocando una ausencia de voltaje en una de las terminales de la acometida del equipo de medición No. 95991652, ocasionando la falta de registro del ciclómetro, lo cual fue comprobado mediante la investigación realizada, determinándose que dicha situación permaneció por un período de treinta meses previos, a la corrección efectuada por la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Bajo el contexto anterior, la disposición aplicable al presente caso, corresponde a un desperfecto o problema en el equipo de medición, cuya tipificación se encuentra establecida en el artículo 34 incisos tercero y cuarto, de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año dos mil quince.

De igual forma, es importante destacar lo establecido en el apartado 66.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, el cual expresa: "El mantenimiento de las acometidas hasta el límite de la propiedad del cliente o hasta la ubicación de los equipos de medida, ~~es~~ *En el caso, serán responsabilidad de la distribuidora*".

Es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada. 6

Por su parte, el apartado 68.2. de las Normas en mención dispone: "Instalación: El medidor estará siempre accesible para su fácil lectura, inspección o comprobación.(...)"

En ese sentido, el equipo de medición siempre estuvo accesible para inspección por parte del personal de la distribuidora EEO, teniendo la factibilidad necesaria para corregir oportunamente cualquier desperfecto o problema detectado en el mismo, sin esperar el período de dos años y medio para realizar tal corrección.

- **Monto cobrado en concepto de Energía No Facturada como resultado de desperfectos o problemas en el equipo de medición.**

Debido a que en el equipo de medición del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXX se debió a un desperfecto o problema en el mismo, el CAU de la SIGET consideró que el cobro en concepto de Energía No Facturada requerido a \_\_\_\_\_, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, correspondiente al período comprendido entre el diez de septiembre de dos mil catorce al nueve de marzo de dos mil quince, es improcedente, debido a que el mismo supera el período de dos meses, establecido en el artículo 34 de los Términos antes citados.

Con base en lo anterior, dicha instancia procedió a efectuar el recalcu de la Energía No Facturada, que la distribuidora deberá de recuperar en un período máximo dos meses; tomando como base el consumo de 533.00kWh, que fue el resultado correcto de la segunda lectura tomada por dicha distribuidora doce días después de normalizado el suministro, determinando que comprende el período del ocho de enero al nueve de marzo de dos mil quince, equivalente a sesenta días por un consumo de 1,066.00kWh. En ese sentido la sociedad EEO, S.A. de C.V., puede recuperar la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), con IVA incluido.

Por lo tanto, el CAU de la SIGET determina que dicha distribuidora ha cobrado en exceso la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX).

En ese sentido, debido a que \_\_\_\_\_ ha cancelado dos de las seis cuotas que pactó con la sociedad EEO, S.A. de C.V., que en total suman la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX), ésta deberá realizar el reintegro correspondiente por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX) con IVA e intereses incluidos, según el recálculo realizado por el CAU de la SIGET.

#### **D. CONCLUSIÓN.**

Con fundamento en lo expuesto, esta Superintendencia se adhiere al informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, siendo procedente establecer que el cobro por la Energía No Facturada en el suministro identificado con el NIC XXXXX, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, correspondiente al período comprendido entre el diez de septiembre de dos mil catorce al nueve de marzo de dos mil quince, es improcedente.

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información que no es confidencial o reservada.

Con base en lo anterior, se determina que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX), con IVA incluido, por el período comprendido entre el ocho de enero al nueve de marzo de dos mil quince, equivalente a sesenta días, por un consumo de 1,066.00kWh, en concepto de Energía No Facturada, debido a que en dicho suministro, existió un desperfecto o problema en el equipo de medición.

En tal sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V., deberá efectuar las gestiones necesarias a efecto de cobrar a \_\_\_\_\_, únicamente la cantidad relacionada en el párrafo anterior, por lo que habiendo cancelado la misma, la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX), la distribuidora deberá realizar el reintegro correspondiente por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX) con IVA e intereses incluidos, según el recálculo realizado por el CAU de la SIGET.

**POR TANTO**, en uso de sus facultades legales y con base en la Ley de Creación de la SIGET; la Ley General de Electricidad y su Reglamento, el "PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA", los Términos y Condiciones contenidos del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad EEO, S.A. de C.V., y la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que en el suministro eléctrico identificado con el NIC XXXXX, a nombre de \_\_\_\_\_, existió un desperfecto o problema en el equipo de medición No. 95991652, consistente en la falta de ambas fases para registrar el consumo de energía eléctrica, lo que provocó una ausencia de voltaje en una de las terminales de la acometida, ocasionando la falta de registro del ciclómetro.
- b) Declarar improcedente el cobro realizado por la sociedad EEO, S.A. de C.V., al suministro identificado con el NIC XXXXX, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), IVA incluido, correspondiente al período comprendido entre el diez de septiembre de dos mil catorce al nueve de marzo de dos mil quince.
- c) Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene derecho a recuperar en concepto de Energía No Facturada, por desperfectos o problemas en el equipo de medición, la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX), con IVA incluido, por el período comprendido entre el ocho de enero al nueve de marzo de dos mil quince, equivalente a sesenta días por un consumo de 1,066.00kWh, en concepto de Energía No Facturada.

Debido a que \_\_\_\_\_, pagó a la distribuidora EEO, la cantidad de XXXXX DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX), dicha distribuidora deberá reintegrarle la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX) con IVA e intereses incluidos, según el recálculo realizado por el CAU de la SIGET.

- d) Requerir a la sociedad EEO, S.A. de C.V., que en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe lo establecido en la letra c) de la parte resolutive de este proveído.

- e) Notificar a \_\_\_\_\_ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- f) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

