



*h) Los cobros realizados no son indebidos en cuanto corresponden a consumos reales de los usuarios. La Distribuidora simplemente está recuperando sumas que debieron ser cobradas en su momento, pero que, por hechos irresistibles e imprevisibles ajenos a la distribuidora y usuarios no fue posible hacerlo. (...)"*

IV. En atención a lo anterior, esta Superintendencia estima pertinente realizar las valoraciones siguientes:

El artículo 4 del PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, establece lo siguiente:

*““(…) Una vez evacuada la audiencia otorgada al operador, por medio de Acuerdo, se comisionará al CAU para que determine la necesidad o no de intervención de un perito externo para la resolución del reclamo. (...)"*

De igual forma, el artículo 5 del citado Procedimiento preceptúa que si el CAU de la SIGET determinara que no es necesaria la intervención de perito externo, se emitirá un Acuerdo iniciando la tramitación de este procedimiento, y se comisionará a dicho Centro para que efectúe las acciones necesarias a fin de emitir un informe técnico del caso.

Con base en las disposiciones anteriores, esta Superintendencia estima procedente comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET –CAU–, para que analice la información contenida en el presente expediente administrativo, y con base a ella determine la necesidad o no de la intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo.

POR TANTO, de conformidad con lo expuesto y con base en el PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ANTE SIGET QUE NO REQUIEREN INTERVENCIÓN DE PERITO EXTERNO, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Comisionar al CAU de la SIGET, para que en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo para que determine la necesidad o no de intervención de un perito externo para la solución del presente diferendo.
- b) Notificar al [REDACTED], persona designada para presentar y recibir información vinculada al trámite del reclamo de mérito, en representación de los residentes y usuarios de la zona geográfica del municipio [REDACTED], departamento de [REDACTED]; y, a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., adjuntando a la notificación del usuario, copia de la documentación presentada por la distribuidora.
- c) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones