

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

ACUERDO No. E-266-2017-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las quince horas con cuarenta minutos del día cinco de diciembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,436.70), con IVA incluido, en concepto de Energía no Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, situación que afectó el registro de energía eléctrica consumida en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el Acuerdo No. E-160-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo a efecto remitir determinada información.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, para que vencido el plazo otorgado a la distribuidora EEO, manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

III. El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-160-2016-CAU, remitiendo una copia del informe técnico rendido por su poderdante en el cual se reitera la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad EEO, S.A. de C.V., estableció que era aplicable el cobro de UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS 70/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 1,436.70), con IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada.

IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET informó que con base en los argumentos y comentarios vertidos por las partes en torno al presente caso, no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo.

V. Mediante el Acuerdo No. E-223-2016-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente en el cual determinara la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, de conformidad con lo

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aprobados a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-018-34061-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

““(…) **CONCLUSIONES**

En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación e inspección realizada, concluimos en lo siguiente:

- a) *De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en el **Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**, contenido en el **Acuerdo No. 283-E-2011**, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que en el presente caso existió una condición irregular que fue comprobada por la empresa distribuidora EEO, en vista que ésta ha demostrado que en el suministro identificado por la empresa distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, existió una alteración en la acometida eléctrica, acción que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.*
- b) *Sin embargo, somos de la opinión que la empresa distribuidora EEO, cobró una cantidad indebida al señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, ubicado en **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, en concepto de una **Energía No Registrada** debido a una condición irregular encontrada en el suministro de energía eléctrica en referencia, por un monto de **UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,436.70)**, IVA incluido.*
- c) *De acuerdo con el recálculo que el personal técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET ha efectuado, la EEO deberá cobrar al señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, la cantidad de **CIENTO SESENTA Y SEIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$166.12)**, **CON IVA INCLUIDO**, en concepto de una **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.*
- d) *Por consiguiente, la empresa distribuidora EEO ha cobrado la cantidad de **UN MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO 48/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1,275.48)**, con IVA incluido, en exceso en el suministro en referencia, bajo el concepto de una **Energía Consumida y No Facturada**.*

(…) **DICTAMEN**

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

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- a) *En consideración a lo antes expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas la Distribuidora ha podido comprobar y demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que impedía que el equipo de medición No.427186 registrara el total del consumo de energía eléctrica demandada, por existir una derivación no autorizada en la acometida eléctrica en el servicio identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (puente entre la acometida).*
- b) *La empresa distribuidora EEO deberá efectuar el cobro en concepto de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica, identificado por la empresa distribuidora con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de **CIENTO SESENTA Y SEIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$166.12), con IVA incluido**, en concepto de una energía consumida y no facturada equivalente a una cantidad de **732 kWh**, asociado al período comprendido entre el 16 de agosto de 2015 hasta el 12 de febrero de 2016.*
- c) *Por consiguiente, la EEO ha cobrado en exceso la cantidad de **UN MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO 48/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$1,275.48)**, con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, al suministro a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en Urbanización El Molino, senda Jardín 2, Polígono K-1, casa # 50 del municipio y departamento de San Miguel.*
- d) *En ese sentido, tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa distribuidora EEO logró recopilar los elementos de prueba que demostraran la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Denuncias de la SIGET, determina que en vista que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ha cancelado a la empresa distribuidora EEO en concepto de energía no registrada la cantidad de **SETECIENTOS DIECINUEVE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$719.70)**, la referida empresa Distribuidora deberá reintegrar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la cantidad de **QUINIENTOS NOVENTA 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$590.71)**, con IVA e intereses incluidos.*
- e) *La empresa distribuidora EEO, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que el documento de cobro objeto de reclamo fue anulado, así como también, del documento que compruebe que la referida empresa distribuidora reintegró el monto cobrado en exceso, en concepto de **Energía No Registrada**, con el fin de verificar que esa empresa distribuidora ha dado cumplimiento, a lo observado en el presente Informe Técnico.*

VII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

A. MARCO LEGAL APLICABLE

✓ 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 las mismas. El artículo 5 de la misma Ley, en la letra d) se contempla como una de sus atribuciones, la de dirimir conflictos en el sector de electricidad, de conformidad a lo dispuesto en las normas aplicables.

✓ Ley General de Electricidad.

De acuerdo al 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. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

✓ Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V.

El artículo 6 detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, tales como: rotura, cambio o desaparición de sellos, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor que evite el registro correcto del consumo de energía eléctrica.

De igual manera determina que el Distribuidor tiene la responsabilidad de recabar y conservar de forma íntegra toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, como por ejemplo: fotografías, actas, testigos, inspecciones, entre otras.

✓ Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final

El Procedimiento contenido en el Acuerdo No. 283-E-2011, define y establece el procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia 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.

Dicho procedimiento conceptualiza una condición irregular de la siguiente manera: *“Estado excepcional que presente el suministro de energía eléctrica del usuario cuando: a) Se encuentren instalaciones conectadas directamente de la red del distribuidor, sin que la*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

energía sea registrada por el equipo de medición; b) Se modifiquen circuitos internos o se conecten cargas, que alteren la exactitud de la medición de la energía consumida; c) Se haya realizado alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, rotura, cambio o desaparición de sellos sin autorización, perforaciones en el equipo de medición o cualquier objeto o sustancia colocada en el medidor con el objeto de impedir el correcto registro del consumo de energía eléctrica; d) Cuando en los servicios para alumbrado público que no son medidos, se encuentre adición de luminarias, o incremento en la capacidad de las unidades existentes que no hayan sido notificadas al distribuidor; y, e) Cuando el usuario final permita la conexión de sus instalaciones con las de un tercero.”

Por su parte, el apartado 6.2.1. del citado Procedimiento establece que en caso de que la empresa distribuidora cuente con pruebas fehacientes que establezcan con claridad que el usuario ha obtenido energía eléctrica en forma indebida, deberá presentar al usuario final el cálculo de recuperación de Energía No Registrada de acuerdo a los parámetros establecidos en el Procedimiento, y dicho cálculo formará parte integrante del resultado final de la investigación.

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 a lo establecido en dicho Procedimiento.

✓ **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 los siguientes: 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. ANÁLISIS

El PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL tiene como objetivo definir los lineamientos a seguir para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en suministros de los usuarios finales.

La intervención de esta Superintendencia en el procedimiento en comento, inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, y en razón de ello, el usuario tiene el derecho de interponer el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

al Usuario o de un perito externo si fuera el caso-, establezca la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida, y la verificación de la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, si corresponde.

En el presente procedimiento de reclamo, habiéndose determinado que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET se encargó de investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente. Dicho análisis consistió en:

- 1) Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar las instalaciones y verificar la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario y por la sociedad EEO, S.A. de C.V.
- 3) Una evaluación y análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, censo de carga, fotografías y lecturas del suministro registradas.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, al poseer valor probatorio de prueba pericial, es el elemento técnico definitivo con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la existencia o no de la condición irregular atribuida al usuario final por parte de la distribuidora, o si es el caso, para verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

✓ **Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC 3032653**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-018-34061-CAU, lo siguiente:

- De la información recabada y con las pruebas proporcionadas por la empresa distribuidora EEO, S.A. de C.V., específicamente las fotografías provistas, determinó que en el suministro de energía eléctrica bajo estudio existió una condición irregular.
- La condición encontrada consistió en la unión de las fases de acometida y carga del suministro, que derivó en que el medidor no registrara toda la energía demandada en el inmueble donde se encuentra el suministro en referencia.
- La irregularidad encontrada, se encuentra descrita como un incumplimiento de las condiciones contractuales del suministro, establecidas en el artículo 6 de Los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario para el año dos mil dieciséis.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó de forma fehaciente la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad con los parámetros establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

Dicha irregularidad consistió en la unión de las fases de acometida y carga del medidor, lo que afectó el registro correcto de consumo de la energía eléctrica en el inmueble.

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

Una vez establecida condición irregular, para el cálculo de la energía consumida y no registrada se debe utilizar como base normativa lo dispuesto en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL; dicho Procedimiento contiene en el numeral 5.2., los elementos que se deben tomar en cuenta para efectuar el cálculo de consumos.

Al respecto, es oportuno señalar que la empresa distribuidora para efectuar dicho cálculo se basó en dos lecturas obtenidas el doce y el dieciocho de febrero del año dos mil dieciséis, correspondientes al período de seis días de lectura de consumo. En dicho período se registró un total de 202 kWh, proyectando un promedio mensual de 1,010 kWh, cantidad que al ser estimada por ciento ochenta días se determina la cantidad de 6,060 kWh en concepto de Energía No Registrada, equivalente a la cantidad total de UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,436.70).

En este punto, es necesario indicar que el método utilizado por la distribuidora para establecer el cálculo de recuperación de la Energía no Registrada con, no es aceptable, por ser un período muy corto (seis días).

Asimismo, y solo como punto de referencia, el valor de 1,010 kWh de lectura de consumo mensual proyectado, en el cual se basó la distribuidora representa más del quinientos por ciento (500%) de consumo, en comparación con el censo de carga obtenido por el CAU de la SIGET, posterior a la normalización de la condición irregular.

En ese sentido, el CAU de la SIGET, realizó un recalcu sobre la cantidad que la distribuidora EEO tiene el derecho de recuperar en concepto de Energía No Registrada, basándose en los aspectos siguientes:

- El historial de las ultimas lecturas correctas de consumo registradas por el equipo de medición No. 96299137 (el cual fue instalado para corregir la condición irregular comprobada), por el período que comprende del nueve de marzo al diez de agosto de dos mil dieciséis; determinando un promedio de consumo mensual por la cantidad de 145.00 kWh.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- El promedio mensual determinado, fue retomado junto al período de recuperación de energía equivalente a ciento ochenta días, comprendido entre el dieciséis de agosto de dos mil quince al veintidós de febrero de dos mil dieciséis, correspondiendo a un total de 732.00 kWh.

Por lo anterior, el Centro de Atención al Usuario estableció que la distribuidora EEO tiene el derecho a recuperar la cantidad de 732.00 kWh, equivalente a CIENTO SESENTA Y SEIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 166.12), con IVA incluido, en concepto de energía consumida y no registrada.

Determinando lo anterior, el CAU de la SIGET estableció que la distribuidora EEO ha cobrado en exceso al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de UN MIL DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,275.48) con IVA incluido.

Asimismo, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha pagado a la distribuidora EEO la cantidad de SETECIENTOS DIECINUEVE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$719.70). En ese sentido y debido a lo anteriormente relacionado, la distribuidora deberá reintegrarle al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la cantidad de QUINIENTOS NOVENTA 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$590.71) con IVA e intereses incluidos.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-018-34061-CAU, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia técnica, siendo pertinente declarar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular; por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO SESENTA Y UNO 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 166.12), con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Por lo anterior la distribuidora EEO, deberá efectuar las gestiones correspondientes con la finalidad de adecuar la cantidad cobrada inicialmente al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en concepto de Energía No Registrada, al monto establecido en el informe técnico del 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 INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, los Términos y Condiciones contenidos del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad EEO, S.A. de C.V.; la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-018-34061-CAU, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la unión de la fase de

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

acometida con la fase de carga, lo que afectó el registro correcto de consumo de la energía eléctrica del suministro en referencia ubicado en el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- b) Determinar que la cantidad cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en concepto de Energía No Registrada, por la suma de UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,436.70), con IVA incluido, no es procedente.
- c) Establecer que la distribuidora EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de 732.00 kWh, equivalente a la suma de CIENTO SESENTA Y SEIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 166.12), con IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada, de conformidad al recalcu efectuado por el CAU de la SIGET en el Informe Técnico con referencia No. IT-018-34061-CAU.

En ese sentido, la referida distribuidora deberá anular el documento de cobro inicial por la cantidad de UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 1,436.70), con IVA incluido, y emitir uno nuevo por la suma de CIENTO SESENTA Y SEIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 166.12), con IVA incluido.

Asimismo, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX al haber pagado a la distribuidora EEO la cantidad de SETECIENTOS DIECINUEVE 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$719.70) en concepto de ENR, la distribuidora deberá reintegrarle la cantidad de QUINIENTO NOVENTA 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$590.71) con IVA e intereses incluidos.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación respectiva, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado.

- d) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-018-34061-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- e) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones