

ACUERDO No. E-278-2017-CAU.-

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 917.24), monto con IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada –ENR- en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el Acuerdo No. E-267-2015-CAU, esta Superintendencia resolvió, entre otras cosas, conceder audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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 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 licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual respondió a la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-267-2015-CAU, concluyendo que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC 2443905; por lo que era procedente el cobro de la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 917.24), IVA incluido en concepto de recuperación de Energía No Registrada.

IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo de mérito; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicho Centro.

V. Mediante el Acuerdo No. E-310-2015-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente, mediante el cual estableciera la existencia o no de la condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica en forma indebida en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. De ser procedente, debía verificar si el cálculo de recuperación de energía no facturada fue realizado de conformidad a lo establecido en los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aprobado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico No. IT-040-31593-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) *Los registros de los históricos de consumo correspondientes al suministro a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, durante el período comprendido entre el mes de enero de 2014 a mayo de 2015, variaron con respecto a los registrados en el período comprendido entre los meses de junio del año dos mil quince a abril del año dos mil dieciséis, condición que se encuentra vinculada al uso que el usuario haya realizado, con respecto a las cargas conectadas en el transcurso del tiempo en el suministro bajo estudio.*
- b) *Del análisis al caso en comento, de la información que ha sido recabada y de la cual se ha tenido acceso, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión, que el equipo de medición número 95320338, presentó un problema en su funcionamiento, situación que se refleja en la fotografía n.º 4 y, en los registros de los históricos de consumo del citado suministro; razón por la cual, se ha facturado un consumo de energía eléctrica menor de lo que fue realmente demandado en el suministro en estudio.*
- c) *Dentro de ese contexto, somos de la opinión que nos encontramos ante un caso en el cual la sociedad CAESS no ha demostrado fehacientemente la existencia de una condición irregular. Por consiguiente, este Centro de Denuncias de la SIGET, ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de medidor defectuoso o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 34 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable al año 2015.*
- d) *En consecuencia, la empresa distribuidora CAESS ha cobrado una cantidad excesiva al suministro en referencia, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada por la cantidad de **Seiscientos Treinta y Dos 02/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 632.02) con IVA incluido**, y una cantidad indebida, en concepto de Cobro de medidor 100 amperios, por la cantidad de **Treinta y Seis 52/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 36.52) con IVA incluido**.*

(…) **DICTAMEN.**

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

- a) *En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que de conformidad con la información que ha sido recabada y de la inspección realizada al suministro objeto de análisis, esa empresa Distribuidora no ha demostrado fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro.*
- b) *Por consiguiente, este Centro de Denuncias de la SIGET, ha considerado que el presente caso está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 34 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable al año 2015.*

- c) *En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la empresa distribuidora CAESS pretende recuperar una cantidad indebida en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en vista de haber facturado en concepto de cobro de medidor 100 amperios, por la cantidad de **Treinta y Seis 52/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 36.52) con IVA incluido**, al atribuirle a éste la existencia de una manipulación en el medidor n.° 95320338, sin haber sido comprobada fehacientemente por esa empresa Distribuidora.*
- d) *Asimismo, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Ochocientos Ochenta 72/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 880.72) con IVA incluido**, que la sociedad CAESS ha cobrado en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es impropcedente.*
- e) *Por consiguiente, la empresa distribuidora CAESS debe cobrar, la cantidad de **Doscientos Cuarenta y Ocho 68/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 248.68) con IVA incluido**, en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia.*
- f) *Bajo el contexto anterior, y tomando en cuenta las causas que motivaron el diferendo en cuestión y, en consideración de que la empresa CAESS no logró recopilar los elementos de prueba que demostraran la existencia de la supuesta condición irregular alegada; este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, determina que en vista que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, esposo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, suscribió un Acuerdo a plazos con CAESS con la finalidad de cancelar el cobro objeto de reclamo y, que a la fecha no ha cancelado en su totalidad el mismo; condición que conllevó a que la CAESS le aplicará a la cantidad objeto de reclamo un interés a cancelar que asciende al monto de **Treinta y Dos 09/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 32.09)**, la CAESS deberá de realizar las acciones que correspondan, a fin de que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cancele únicamente la cantidad determinada por este Centro de Atención al Usuario de la SIGET; la cual asciende a la cantidad de **Doscientos Cuarenta y Ocho 68/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 248.68) con IVA incluido**. En concepto de **Energía Consumida y no Facturada**. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por el personal técnico del citado Centro.*

*Dentro de ese contexto y, en vista que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, esposo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a partir del Acuerdo a Plazos suscrito con CAESS y, que éste canceló de dicho Acuerdo dos cuotas, por un monto total por la cantidad de **Ciento Ochenta y Nueve 24/100 Dólares del Los Estados Unidos de América (US \$ 189.24) con IVA incluido**, CAESS deberá de cobrar la diferencia del monto cancelado, respecto al monto que ha sido determinado en el presente informe por el citado Centro.*

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

De igual forma y, en vista que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, canceló la cantidad de Treinta y Dos 09/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 32.09) en concepto de interés por condición irregular, la CAESS deberá de reintegrar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con respecto al reclamo interpuesto vinculado con el suministro identificado por esa empresa distribuidora con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia, el monto que ha sido cobrado indebidamente bajo el concepto de interés por condición irregular la cantidad de Cuarenta 87/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 40.87) con IVA e intereses incluidos. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de cálculo de interés efectuado por el personal técnico de esta Superintendencia. (...)"

VII. Con fundamento en el informe técnico No. IT-040-31593-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:

A. MARCO JURÍDICO

✓ **Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que es competencia de 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 la aplicación de la misma, 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**

El artículo 6 establece que se presume que el usuario está incumpliendo con las condiciones del suministro cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición, tales como instalaciones conectadas directamente de la red del Distribuidor, sin que la energía sea registrada por el equipo de medición.

Además estipula 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.

En el artículo 34 incisos segundo y tercero, se estipula 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

“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 notificación. (...).”

✓ **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 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 o el monto de recuperación que se le imputa, éste 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**

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

De conformidad con el artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor, el fin principal de dicho cuerpo normativo es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

En ese contexto, las letras j) y k) del artículo 4 de la citada Ley, 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 o 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 al Usuario o la de un perito externo, si fuera el caso-, establezca la existencia o no de la condición irregular que se le atribuye; y, verifique la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada, si corresponde.

En el presente caso, en el Acuerdo No. E-310-2015-CAU, esta Superintendencia determinó que no se requería la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, correspondiéndole al Centro de Atención al Usuario de la SIGET investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de rendir el informe técnico correspondiente.

A partir de lo anterior, el análisis realizado por dicha instancia técnica consistió en:

- a) Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar las instalaciones y verificación de la carga instalada en el inmueble donde se encuentra ubicado el suministro con NIC
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX;
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el usuario final y por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.; y,
- c) Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo que respecta a los registros de consumo, censo de carga, facturas y lecturas del suministro registradas.

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, 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 con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la existencia o no de la condición irregular atribuida a la usuaria final por parte de la distribuidora, o si es el caso, para verificar la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si la anomalía detectada por la distribuidora en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe considerarse como una condición irregular, de acuerdo a los criterios establecidos en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

- **Condición encontrada en el suministro de energía eléctrica con NIC 2443905**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET procedió a efectuar el análisis correspondiente, determinando en el informe técnico No.IT-040-31593-CAU, lo siguiente:

1. No es posible determinar que el sello de tapa de vidrio A510389 y sello de tapa terminal N592460 del equipo de medición número 95320338 se encontraban rotos, por las razones siguientes:

- El ángulo inadecuado en relación al medidor y la baja resolución de las fotografías presentadas por la distribuidora no permiten verificar la supuesta condición irregular encontrada.
- En el formulario de hoja de inspección No. 02397, realizada por personal técnico de la distribuidora bajo la orden de servicio No. 9589437 de fecha veintiséis de mayo de dos mil quince, se estableció que los sellos de tapa de vidrio y terminal se encontraban correctos.
- Mediante la orden de servicio No. 9330069 personal técnico de la distribuidora realizó inspección en el suministro en referencia con el objeto de *“Tomar y verificar lectura. Indagar la causa del alto 242”*; sin embargo, en dicha orden no se estableció la existencia de una condición irregular, únicamente se consignó *“Medidor con disco sello si Acometida si”*.

De igual manera, los días diecinueve y veintiuno de mayo de dos mil quince, se realizaron inspecciones mediante la orden de servicio No. 9570145 con la finalidad de *“Tomar y verificar lectura. Indagar la causa del bajo consumo 14”*, sin embargo, en dicho reporte tampoco se estableció la existencia de una condición irregular.

- En las fotografías presentadas se observa que el sello de tapa terminal N592460 se encontraba correctamente instalado, al momento de realizarse la inspección técnica por parte de la distribuidora el veintiséis de mayo de dos mil quince.
2. No se presentaron imágenes o video u otras pruebas demostrando de manera categórica que existiera una alteración en el equipo de medición número 95320338, y que esto generara que el disco rozara el imán en la parte inferior. Dicha fricción se puede generar no sólo por una condición irregular, sino también como resultado de medidor defectuoso o por la existencia de desperfectos en el equipo de medición por obsolescencia.

Al realizar el análisis de la documentación y la investigación realizada, el CAU de la SIGET determinó que la razón de la disminución de consumo de energía eléctrica no está vinculada a la existencia de una condición irregular en el suministro en análisis; debido a que la distribuidora CAESS no presentó pruebas concluyentes que permitan determinar que los sellos de tapa de vidrio y tapa terminal del equipo de medición fueron removidos o que el medidor fue manipulado internamente, puesto que el tipo de fricción encontrada en el equipo de medición, pudo darse por la existencia de desperfectos en el mismo.

Con base en el análisis descrito, el CAU de la SIGET concluyó que no es posible determinar de forma fehaciente que, el equipo de medición No. 95320338 fue manipulado por la usuaria final con la intención de consumir energía sin autorización de la distribuidora, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Por tal razón, el CAU de la SIGET es de la opinión que las variaciones reflejadas en los consumos registrados en dicho equipo, se debieron a desperfectos propios de su funcionamiento, condiciones que generaron un menor consumo en dicho suministro.

- **Determinación del cálculo de recuperación de Energía No Registrada**

Habiendo establecido el CAU de la SIGET que no existió una condición irregular atribuible al usuario final en el suministro eléctrico con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, dicha instancia determinó que la disposición aplicable al presente caso, es el artículo 34 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario vigente para el año 2015, en donde se estableció lo siguiente:

“““(…) 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 notificación.(…)””””

En razón de lo anterior, el CAU de la SIGET concluyó que era improcedente el cobro de la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 917.24), suma que incluye IVA, en concepto de sustitución del equipo de medición y Energía No Registrada (ENR), por lo que dicho cobro debía ser anulado.

En observancia a lo establecido en la disposición citada, el mencionado Centro, realizó un nuevo cálculo en concepto de Energía No Registrada, determinando que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., puede cobrar únicamente 1,212 kWh, equivalente a la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 248.68), monto que incluye IVA, por un período de sesenta días comprendido del treinta de marzo al veintinueve de mayo, ambos del año dos mil quince.

C. CONCLUSIÓN

Debe traerse a colación que en el presente procedimiento, los elementos que se retoman a partir de la prueba recabada, son los medios probatorios idóneos con los que cuenta la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para vincular al usuario con la existencia de la condición irregular que

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

provocó el supuesto consumo de energía eléctrica no registrado; hecho que respalda el cobro de la distribuidora.

En el presente caso, tal como ha sido analizado por el Centro de Atención al Usuario, la prueba recabada no ha permitido comprobar la comisión del hecho atribuido a la usuaria final, pues la distribuidora CAESS no aportó evidencia fehaciente que determinara que el equipo de medición No. 95320338 instalado en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue manipulado en su mecanismo interno, con el objetivo de consumir energía eléctrica sin ser registrada.

En virtud de lo anterior, esta Superintendencia estima pertinente adherirse al criterio del CAU de la SIGET, al considerar que la condición encontrada en el equipo de medición No. 95320338 se debió a desperfectos o problemas, con base en el artículo 34 de los Términos y Condiciones contenido en el Pliego Tarifario.

En ese orden es válido determinar improcedente el cobro realizado por la distribuidora CAESS al suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto de ENR y sustitución del equipo de medición por la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$917.24), suma que incluye IVA; debiendo establecerse que la referida distribuidora puede cobrar únicamente la cantidad 1,212 kWh, equivalente a la cantidad DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 248.68), monto que incluye IVA, según el recalcu realizado por el CAU de la SIGET.

Debido a que se suscribió un acuerdo a plazos con la sociedad CAESS, S.A. de C.V., a efecto de cancelar el monto cobrado en concepto de ENR, el cual a la fecha no ha pagado en su totalidad, la referida distribuidora deberá anular o reintegrar –según corresponda- por medio de efectivo o cheque los cobros que excedan la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 248.68), suma que incluye IVA, según el recálculo realizado por el CAU de la SIGET, conforme a lo establecido en el artículo 95 del Reglamento de La Ley General de Electricidad.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, con base al marco jurídico anteriormente relacionado, y el informe técnico No. IT-040-31593-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC 2443905 no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por medio de la cual estuviera consumiendo energía eléctrica sin ser registrada en el inmueble ubicado en el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX;
- b) Determinar que la disminución del consumo de energía eléctrica registrado en el suministro eléctrico con NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue generado por desperfectos o problemas propios de funcionamiento del equipo de medición No. 95320338, situación que no es atribuible a la usuaria final.

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

- c) Declarar improcedente la cantidad cobrada inicialmente por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en concepto de sustitución del equipo de medición y Energía Consumida y No Registrada equivalente a 3,881 kWh, por la cantidad de NOVECIENTOS DIECISIETE 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$917.24), con IVA incluido.
- d) Determinar que la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., tiene el derecho de cobrar la cantidad 1,212 kWh, equivalente a DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 248.68), monto que incluye IVA, en concepto de Energía Consumida y No Facturada por haber existido desperfectos o problemas en el equipo de medición No. 95320338, que impidieron que dicho equipo registrara de forma correcta la energía consumida. Dicho valor se calcula por un período de sesenta días comprendido del treinta de marzo al veintinueve de mayo, ambos del año dos mil quince, situación regulada en el artículo 34 de los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año dos mil quince.

Debido a que se suscribió un acuerdo a plazos con la sociedad CAESS, S.A. de C.V., a efecto de cancelar el monto cobrado en concepto de ENR, el cual a la fecha no ha pagado en su totalidad, la referida distribuidora deberá anular o reintegrar –según corresponda- por medio de efectivo o cheque los montos que excedan la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 248.68), suma que incluye IVA, según el recálculo realizado por el CAU de la SIGET.

- e) Requerir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, remita la información por medio de la cual compruebe el cumplimiento de lo establecido en la letra d) de la parte resolutive de este proveído.
- f) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- g) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones