

ACUERDO No. E-052-2018-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del día dieciséis de marzo del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. La señora 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 SETECIENTOS VEINTITRÉS 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 723.03) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, situación que afectó el correcto registro de consumo de energía eléctrica en el inmueble ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el Acuerdo No. E-186-2016-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 de la señora 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 sociedad EEO, S.A. de C.V., 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-186-2016-CAU, remitiendo una copia del informe técnico rendido por su poderdante en el cual reiteró 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 procedente el cobro de la cantidad de SETECIENTOS VEINTITRÉS 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 723.03) IVA incluido.

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, no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo.

V. Mediante el Acuerdo No. E-288-2016-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizará 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 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-003-34343-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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, pretende cobrar una cantidad indebida a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 **SETECIENTOS VEINTITRES 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 723.03)**, 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 a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de **QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$595.95)**, con IVA incluido, en concepto de una **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
- d) *Por consiguiente, la empresa distribuidora EEO pretende cobrar en exceso la cantidad de **CIENTO VEINTISIETE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$127.08)**, con IVA incluido, en el suministro en referencia, bajo el concepto de una **Energía Consumida y No Facturada**.*
- e) *Además, de la investigación efectuada por este Centro de Denuncias de la SIGET, somos de la opinión que la empresa distribuidora EEO a realizado un cobro indebido en el mes de facturación correspondiente al periodo del 17 de abril al 18 de mayo del 2016, por un monto de **DOSCIENTOS VEINTIDÓS 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 222.29)**, IVA incluido.*
- f) *Bajo el contexto anterior, la empresa distribuidora EEO ha cobrado en exceso la cantidad de **SESENTA Y TRES 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 63.55)**, con IVA incluido, correspondiente a 226 kWh registrados adicionalmente en el periodo de facturación, comprendido entre el 17 de abril al 18 de mayo del 2016.*

DICTAMEN

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

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

- 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que impedía que el equipo de medición No.95466175 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (línea adicional 120 voltios, antes del equipo de medición).*
 - 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 3125718, por la cantidad de **QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$595.95)**, con IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada equivalente a una cantidad de **2,492 kWh**, asociado al período comprendido entre el 12 de octubre de 2015 hasta el 09 de abril de 2016.*
 - c) *Por consiguiente, la EEO ha cobrado en exceso la cantidad de **CIENTO VEINTISIETE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$127.08)**, con IVA incluido, en concepto de una Energía Consumida y No Facturada, al suministro a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
 - 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ha cancelado el cobro objeto de reclamo; y, con base a lo determinado en el Art. 32 y 59 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Año 2016, la referida empresa Distribuidora deberá reintegrar la cantidad de **CIENTO TREINTA Y UNO 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$131.01)**, con IVA e intereses incluido, cobrado en exceso; Además, realizar el reintegro de la cantidad de **SESENTA Y TRES 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$ 63.55)**, con IVA incluido cobrados indebidamente en el periodo de facturación, comprendido entre el 17 de abril al 18 de mayo del 2016.*
 - e) *La empresa distribuidora EEO, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe el reintegro del monto cobrado en exceso, así como también, del documento a emitir por la cantidad determinada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, 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 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*

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

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.” (Subrayado y letra cursiva es nuestro).

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 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 realizó 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

investigación de 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la usuaria 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, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-003-34343-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, se constató la existencia de una condición irregular, consistente en la conexión de una línea directa en la acometida, lo que permitió derivar la energía consumida en el inmueble y en consecuencia el medidor no registró toda la energía demandada.
- 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.

En ese sentido y con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET comprobó la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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.

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

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 monto de la energía consumida y no registrada se debe calcular de conformidad con lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA INVESTIGAR LA EXISTENCIA DE CONDICIONES IRREGULARES EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL.

Respecto de lo anterior, el CAU en su informe señaló que la empresa distribuidora para efectuar el cálculo respectivo, se basó en el registro de consumo obtenido del medidor testigo, es decir, en las lecturas de registro que corresponden al periodo del nueve al veintidós de abril del año dos mil dieciséis, comprendiendo un total de trece días de registro, equivalente a un promedio mensual de 326 kWh, dato utilizado para determinar el cobro de la cantidad de SETECIENTOS VEINTITRÉS 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 723.03) IVA incluido.

De conformidad con el procedimiento antes mencionado, el área técnica del CAU de la SIGET indicó en su informe que dicho valor es inaceptable por ser un período muy corto.

En ese sentido, a fin de determinar el cálculo de recuperación de energía que la distribuidora tiene derecho a cobrar, el CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo, basándose en los datos siguientes:

- El historial de las últimas lecturas correctas de consumo registradas por el equipo de medición No. 96364241, por el período comprendido del dieciocho de mayo al diecinueve de octubre del año dos mil dieciséis; y,
- El período de recuperación de energía equivalente a ciento ochenta días, comprendido entre el doce de octubre de dos mil quince al nueve de abril de dos mil dieciséis, correspondiendo a un total de 2,492 kWh.

De conformidad a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario estableció que la energía eléctrica a la que tiene derecho a recuperar la sociedad EEO, S.A. de C.V., corresponde a la cantidad de 2,492 kWh, equivalente a QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 595.95) IVA incluido.

En atención a lo anterior, debido a que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, ésta debe reintegrar a la usuaria lo cobrado un exceso que asciende a la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 127.08) IVA incluido e intereses.

- ✓ **Con relación al cobro reflejado en la factura con fecha de vencimiento el veintiuno de mayo de dos mil dieciséis**

El Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, advirtió que durante el trabajo desarrollado por la distribuidora EEO, S.A. de C.V. para establecer la condición irregular, durante el período correspondiente del diecisiete de abril al dieciocho de mayo de dos mil dieciséis, se registró un consumo de 1,123 kWh en el medidor No. 96364241; y, que el valor obtenido mediante el medidor No. 95466175, fue incorporado en la factura correspondiente al período comprendido entre el diecisiete de abril y el dieciocho de mayo del 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 atención a lo anterior, el CAU indicó que en dicha factura únicamente debió consignar la lectura registrada por el medidor testigo No. 96364241, ya que la lectura registrada por el medidor titular está implícita en dicho registro.

Por lo anterior, se establece que la empresa distribuidora EEO efectuó un cobro indebido por la cantidad de SESENTA Y TRES 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 63.55), con IVA incluido, correspondiente a la cantidad de 226 kWh.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico No. IT-003-34343-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, existió una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica; por lo que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 595.95) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada.

Bajo ese contexto, debido a que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, esta deberá reintegrar la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 127.08) IVA incluido.

Adicionalmente, la distribuidora deberá reintegrar la suma de SESENTA Y TRES 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 63.55) IVA incluido, correspondiente a la cantidad de 226 kWh, cobrados en exceso en la factura correspondiente al período comprendido entre el diecisiete de abril y el dieciocho de mayo del dos mil dieciséis.

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-003-34343-CAU, rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la conexión de una línea directa en la acometida, lo que ocasionó que el medidor no registrara correctamente la energía eléctrica demandada en el suministro ubicado en el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Declarar improcedente la cantidad cobrada por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en concepto de Energía No Registrada, por la suma de SETECIENTOS VEINTITRÉS 03/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 723.03), IVA incluido, en concepto de recuperación de Energía No Registrada.
- c) Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de 2,492 kWh, equivalente a la suma de QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO 95/100 DÓLARES DE LOS

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

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 595.95) IVA incluido, en concepto de una Energía No Registrada.

Debido a que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX pagó la cantidad inicialmente reclamada por la distribuidora, esta deberá reintegrar la cantidad de CIENTO VEINTISIETE 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 127.08) IVA incluido e intereses de conformidad con lo establecido por el CAU de la SIGET en el informe técnico con referencia No. IT-003-34343-CAU.

Adicionalmente, la distribuidora deberá reintegrar la suma de SESENTA Y TRES 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 63.55) IVA incluido, correspondiente a la cantidad de 226 kWh, cobrados en exceso en la factura correspondiente al período comprendido entre el diecisiete de abril y el dieciocho de mayo del dos mil dieciséis.

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 a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-003-34343-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
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones