

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-069-2018-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con cuarenta minutos del día cuatro de abril del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el cobro de la cantidad de SETENTA Y SIETE 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 77.95) IVA incluido, en concepto de Energía no Registrada (ENR), debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el registro del consumo en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en la XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

II. Mediante el Acuerdo No. E-098-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DELSUR, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo al 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 DELSUR, manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para dirimir el presente diferendo.

III. El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., respondió la audiencia conferida en el Acuerdo No. E-098-2017-CAU, mediante un escrito en el cual reiteró la existencia de una condición irregular en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., indicó que es procedente el cobro de la cantidad de SETENTA Y SIETE 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 77.95) IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada.

A dicho escrito, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX agregó diversa información en forma digital para sustentar sus argumentos y posición.

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-118-2017-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario, para que realizara una investigación del presente caso y rindiera el informe técnico correspondiente en el cual determinara si efectivamente existió o no una condición irregular que facilitó la obtención de energía eléctrica de forma indebida en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 DELSUR, S.A. de C.V.

- VI. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-004-37387-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, durante el período comprendido entre el mes de enero de 2014 a febrero de 2017, variaron con respecto a los registrados después del cambio del medidor; n.º 158605; condición que se encuentra vinculada con el cambio del citado medidor y, al uso que la usuaria ha realizado con respecto a las cargas conectadas 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 158605, presentó un problema en su funcionamiento, situación que se refleja en la fotografía n.º 3 y 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 DELSUR 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. 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable al año 2017.*
- d) *En consecuencia, la empresa distribuidora DELSUR ha cobrado una cantidad excesiva al suministro en referencia, en concepto de una Energía No Registrada por la cantidad de **Cuarenta y Nueve 80/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 49.80) 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 Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que de conformidad con la información que ha sido recabada, de no contar con el equipo de medición retirado por la DELSUR para establecer si éste presentaba alguna alteración de su funcionamiento por problemas no asociados a desperfectos propios y, de la inspección realizada al suministro objeto de análisis, esa empresa Distribuidora no ha*

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

logrado demostrar fehacientemente la existencia de una condición irregular en el suministro bajo análisis.

- 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 desperfectos o problemas en el equipo de medición, con base en lo determinado en el Art. 33 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable al año 2017.*
- c) *En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la empresa distribuidora DELSUR pretende recuperar una cantidad indebida en el suministro de energía eléctrica a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado por esa empresa distribuidora con el NC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en vista de haber cobrado en concepto de una Energía No Registrada por la cantidad de **Setenta y Siete 95/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 77.95) con IVA incluido**, al atribuirle a éste la existencia de una condición irregular sin haber sido comprobada fehacientemente por esa empresa Distribuidora.*
- d) *Por tanto, con base en lo expuesto en el presente Informe, somos de la opinión que la cantidad de **Setenta y Siete 95/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 77.95) con IVA incluido**, que la sociedad DELSUR ha cobrado en concepto de **Energía No Registrada** en el suministro de energía eléctrica identificado por esa empresa distribuidora con el NC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en Residencial XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es improcedente.*
- e) *En consecuencia, la empresa distribuidora DELSUR debe cobrar, la cantidad de **Veintiocho 15/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 28.15) con IVA incluido**, en concepto de **Energía Consumida y No Facturada** en el suministro de energía eléctrica, identificado con el NC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 DELSUR 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, suscribió un Acuerdo a plazos con DELSUR con la finalidad de cancelar el cobro objeto de reclamo y, que a la fecha no ha cancelado en su totalidad el mismo; la sociedad DELSUR deberá de realizar las acciones que correspondan, a fin de que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cancele únicamente la cantidad determinada por este Centro de Atención al Usuario de la SIGET; la cual asciende a la cantidad de **Veintiocho 15/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 28.15) con IVA incluido**. En concepto de Energía No Registrada. En el anexo de este informe, se detalla la hoja de recálculo efectuada por el personal técnico del 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

*En consonancia con lo anterior y, en vista que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, canceló la cantidad de **Treinta y Nueve 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 39.00) en concepto de Convenio – Plan de Pago a Plazo del cobro objeto de reclamo**, la distribuidora DELSUR deberá reintegrar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con respecto al reclamo interpuesto vinculado con el suministro identificado por esa empresa distribuidora con el NC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en la dirección en referencia, el monto que ha sido cobrado en exceso bajo el concepto de **Convenio – Plan de Pago a Plazo** la cantidad de **Once 71/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$ 11.71) 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.*

g) La empresa distribuidora DELSUR, en el término que esta Superintendencia determine, deberá presentar copia de la documentación respectiva, mediante la cual compruebe que a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se le cobró la cantidad determinada por este Centro de Denuncias de la SIGET, en concepto de Energía No Registrada, Asimismo, deberá presentar la copia del cheque o finiquito de haber realizado el reintegro en la letra precedente, 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 realiza las valoraciones siguientes:

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 DELSUR, S.A. de C.V.**

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 artículo 6 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., detalla las situaciones en las cuales se presume que el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro; estableciendo en la letra c) *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.*

Además el artículo en referencia 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, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografías y/o videos en forma magnética, registros de cargas, comprobación del estado físico del equipo de medición, verificación de la exactitud del equipo de medición y otras que consideren pertinentes. Las pruebas encontradas forman parte de las evidencias que se deberán presentar ante la solicitud de SIGET cuando ésta así lo requiera, con el fin de comprobar fehacientemente la condición de irregularidad encontrada. (Subrayado es nuestro)

Asimismo, el artículo 33 de los Términos y Condiciones descritos, establece:

“En el caso que existan desperfectos o problemas en el equipo de medición, éstos deberán ser corregidos a más tardar quince días calendario después de la fecha en que el usuario final presente el reclamo al Distribuidor, o si no hubo reclamo, a partir del momento que el Distribuidor tuvo conocimiento de la situación.

En todo caso, es obligación del Distribuidor reemplazar los equipos de medición que hayan alcanzado el término de su vida útil, de conformidad con la Metodología para el Control de la Exactitud de los Equipos de Medición contenida en el Acuerdo No. 442-E-2014 o la que la sustituya.

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. (...)”.

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

- **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.”* (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 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 NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- 2) Un estudio de los alegatos, documentación y evidencias presentadas por la usuaria y por la sociedad DELSUR, 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 NIS XXXXXXXXXXXX

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó el análisis de la información recabada, determinando en el informe técnico con referencia IT-004-37387-CAU, 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 equipo de medición No. 158605 instalado en el suministro en estudio fue solicitado por la SIGET mediante el Acuerdo No. E-098-2017-CAU, con la finalidad de determinar que el rozamiento en el disco interno fue producto de una manipulación, sin embargo, la distribuidora no proporcionó dicha evidencia.

Por lo anterior, es de la opinión que la empresa distribuidora no presentó las pruebas técnicas idóneas que permitan definir que el rozamiento del disco observado en el equipo de medición No. 158605, fuera producto de una manipulación.

- Asimismo, durante la prueba de medición realizada por personal de la distribuidora, advirtió que el equipo utilizado para dicha prueba no reflejó lectura alguna del porcentaje de exactitud en carga baja, lo cual evidencia la existencia de un parado mecánico del medidor, condición que impidió el registro de la energía demandada en el suministro.
- Por todo lo anterior, con la información obtenida y con las pruebas proporcionadas por la empresa distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., el CAU determinó y concluyó que en el suministro bajo estudio se presentó un problema en el funcionamiento del equipo de medición No. 158605.

Lo anterior, debido a que la condición alegada por la empresa distribuidora relativa a la rotura de los sellos rotos de la tapa de vidrio y la tapa terminal, no fue oportunamente sustentada por no presentar las evidencias fehacientes que demostraran tal situación, lo que impide establecer con total claridad la existencia de una condición irregular en el suministro en referencia.

Con base en el análisis descrito, las pruebas presentadas, y la investigación efectuada, el área técnica del CAU de la SIGET es de la opinión que no es posible determinar de forma fehaciente que el equipo de medición No. 158605, instalado en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue manipulado por la usuaria final con la intención de consumir energía sin autorización de la distribuidora.

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.

En ese sentido, esta Superintendencia considera pertinente validar el análisis expresado por el Centro de Atención al Usuario en su informe técnico, para el presente diferendo.

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

Determinado lo anterior, para el cálculo de recuperación de energía que la usuaria debe pagar se tomó como base lo dispuesto en la normativa aplicable, que de conformidad al artículo 33 de los TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLIEGO TARIFARIO aprobado para el año dos mil diecisiete, se establece que cuando exista problema en el buen funcionamiento del equipo de medición, corresponderá al importe máximo de dos meses de la energía no registrada

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

calculada con fundamento en el promedio de consumo de los últimos seis meses de registro correcto.

En ese sentido, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET ha tomado como referencia el consumo registrado durante el período comprendido entre mayo a octubre del año dos mil diecisiete, lo que derivó en un promedio de consumo mensual equivalente a 74 kWh, por lo que el consumo a recuperar corresponde a la cantidad de 134 kWh.

Al realizar el cálculo, el Centro de Atención al Usuario estableció que la cantidad a recuperar bajo dicho concepto por parte de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., corresponde a VEINTIOCHO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 28.15), con IVA incluido.

La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, usuaria final del suministro con NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX suscribió un acuerdo de pago a plazos con la distribuidora, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por lo tanto ésta deberá realizar las acciones necesarias para que la usuaria pague la cantidad establecida por el CAU de la SIGET.

La reclamante pagó la cantidad de TREINTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 39.00) bajo concepto de ENR, por lo que el CAU determina que la distribuidora está cobrando un exceso por el monto de ONCE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 11.71), IVA incluido, el cual deberá ser reintegrado mediante cheque a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

C. CONCLUSIÓN

Establecido lo anterior, con fundamento en el informe técnico No. IT-004-37387-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 NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no se comprobó la existencia de una condición irregular, y que el estado encontrado en el equipo de medición No. 158605 se debió a un problema de funcionamiento en el mismo.

En vista que la reclamante suscribió un convenio de pago con la distribuidora, esta deberá reintegrarle a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de ONCE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 11.71) IVA incluido.

Adicionalmente, deberá presentar la anulación del cobro en el plan de pagos otorgado a la usuaria por los meses restantes; o, en el caso que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX haya pagado dicha cantidad, DELSUR deberá presentar el documento de reintegro realizado a la usuaria final.

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

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

ELÉCTRICA DEL USUARIO FINAL, los Términos y Condiciones contenidos del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.; la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. IT-004-37387-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ubicado en la colonia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no se comprobó la existencia de una condición irregular.
- b) Declarar que la cantidad cobrada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en concepto de Energía No Registrada, por la suma de SETENTA Y SIETE 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 77.95), con IVA incluido, en concepto de recuperación de energía consumida y no facturada, es impropcedente.
- c) Establecer que la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTIOCHO 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 28.15) IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada, por presentar mal funcionamiento el equipo de medición No. 158605, de conformidad al criterio establecido por el CAU de la SIGET en el Informe Técnico con referencia No. IT-004-37387-CAU.

En ese sentido, debido a que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX suscribió un acuerdo de pago a plazos con la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., esta deberá realizar las acciones necesarias para que la usuaria pague la cantidad establecida por el CAU de la SIGET; debiendo reintegrarle la cantidad de ONCE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 11.71) IVA incluido.

Adicionalmente, deberá presentar la anulación del cobro en el plan de pagos otorgado a la usuaria por los meses restantes; o, en el caso que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX haya pagado dicha cantidad, DELSUR deberá presentar el documento de reintegro realizado a la usuaria final.

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-004-37387-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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones