



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0413-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veintiocho de mayo del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día ocho de enero del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 697.24) IVA e intereses incluidos, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

**A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**a) Audiencia**

Mediante el acuerdo N.º E-0039-2024-CAU, de fecha diecisiete de enero de este año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día diecinueve de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dos de febrero de este año.

El día uno de febrero del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0090-CAU-24, de fecha uno de febrero de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

**b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.º E-0135-2024-CAU, de fecha diecinueve de febrero del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC xxx y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés de febrero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintidós de marzo de este año.

El día dieciocho de marzo del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veinticuatro de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0103-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

#### Histórico de consumo:

xxx

#### Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, de acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se presentan las fotografías y observaciones.

- En fecha 18 de septiembre de 2023, el personal de lectura de la distribuidora reportó que no fue posible registrar el consumo del referido mes ya que el equipo de medición estaba apagado. Seguidamente, en la fecha 10 de octubre del mismo año, personal técnico de la empresa EEO atendió el reporte realizado, y detectó evidencias de una condición irregular, ya que se encontró display del equipo de medición apagado, y en la acometida específicamente en la fase "B" de alimentación existía una alteración, tal como se muestra en la fotografía # 4 y # 5.
- Procedieron a medir el nivel de voltaje en la fase "B" antes y después del punto de corte, y como evidencia se muestran las fotografías de las mediciones extraídas de los videos proporcionados por la distribuidora EEO.
- Como consecuencia de lo anterior, procedieron a normalizar el suministro, realizaron la reparación de la acometida de la fase "B", quedando el equipo de medición conectado correctamente, tal como se presenta en la siguiente fotografía.

De acuerdo con las pruebas provistas por la distribuidora, es de hacer notar que la condición detectada en la acometida de alimentación ocasionaba que el equipo de medición no integrara debido a la ausencia de voltaje de la fase "B", ya que esta aparentaba estar correctamente conectada; sin embargo, presentó un corte que se ocultaba con cinta aislante, y que tenía como objetivo evitar que el medidor registrara el consumo total demandado en el suministro.

Por otra parte, se investigó con la empresa distribuidora la existencia de algún reporte realizado por la usuaria relacionado a problemas de voltaje que afectaran el funcionamiento de los equipos eléctricos de uso diario en el



inmueble, sin embargo, no existe registro de dicha incidencia. Por lo que se deduce que la condición irregular encontrada por la empresa distribuidora es atribuible a la usuaria final.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023.

[...]

#### Análisis del argumento presentado por la usuaria

(...) el CAU ha efectuado las acciones técnicas con la finalidad de determinar la existencia de una condición irregular en el suministro; dentro de lo cual, en la sección 5.2.3, determinó fehacientemente que en el servicio eléctrico con NIC xxx, existió alteración en la acometida, específicamente en la fase "B", la cual afectó de cierta forma el consumo mensual demandado por el suministro. Por lo que la anulación del cobro es improcedente.

Por su parte, la usuaria en el transcurso del período a pruebas no demostró ni presentó evidencias que la desvinculen con la existencia de condición irregular detectada por el personal técnico de EEO en el suministro.

Bajo el contexto anterior, la empresa EEO tiene derecho a recuperar una cantidad de energía no facturada por un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte del usuario final, debido a la existencia de una condición irregular comprobada en el suministro eléctrico. No obstante, tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023, la usuaria ha hecho uso de su derecho de interponer un reclamo ante esta superintendencia. Siendo este el motivo de análisis del presente informe.

(...)

#### Determinación de la energía consumida y no registrada:

(...) el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte fundamental del resultado final de la investigación.

Bajo el contexto anterior, a partir de la información a la que se ha tenido acceso en la presente investigación, se plantean las siguientes valoraciones con respecto al método a utilizar por el CAU para el cálculo de la ENR:

(...)

- Respecto al período retroactivo de recuperación, el Procedimiento indica que hasta 180 días puede la distribuidora recuperar la energía no registrada, producto de una condición irregular; sin embargo, debido a las consideraciones antes analizadas se determina que la distribuidora tiene derecho a recuperar la cantidad de 53 días, comprendidos entre el 18 de agosto hasta el 10 de octubre de 2023.
- Por tanto, el CAU procederá a efectuar la rectificación del cálculo presentado por la distribuidora tomando en consideración las observaciones antes mencionadas, de tal manera que se utilizará el promedio de consumo registrado entre el mes de mayo hasta julio de 2023, correspondiente al valor de 262 kWh/m, (...)

Con los datos resultantes del análisis del CAU, se estableció que el monto de la ENR máximo al que tiene derecho EEO a recuperar corresponde a 231 kWh, equivalente a la cantidad de cincuenta y seis 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 56.12) IVA incluido, (...)

#### Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina, con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en la alteración de la acometida de suministro eléctrico, con la finalidad de evitar el registro total de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada,

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del usuario Final.

- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 2,439 kWh, equivalentes a seiscientos cincuenta y seis 53/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 656.53) IVA incluido, cobrados por la distribuidora EEO en concepto de ENR, así como los cuarenta 71/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 40.71) establecidos en concepto de intereses, deben de rectificarse.
- c) Se establece que el monto a recuperar por parte de EEO en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de cincuenta y seis 12/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 56.12) IVA incluido, equivalentes a 231 kWh. Más la cantidad de cero 47/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 0.47) en concepto de intereses; tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023. [...]”

#### **d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0135-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0103-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días tres y seis de mayo del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinte y veintiuno de mayo de este año.

El día veinte de mayo del presente año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

### **B. SENTENCIA**

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

#### **1. MARCO LEGAL**

##### **1.A. 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 estas.

##### **1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el 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.

##### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023**



En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *“Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

#### **1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos 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.

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 con lo establecido en dicho procedimiento.

#### **1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1. Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

#### **2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC xxx**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0103-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, de acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se presentan las fotografías y observaciones.

(...)



De acuerdo con las pruebas provistas por la distribuidora, es de hacer notar que la condición detectada en la acometida de alimentación ocasionaba que el equipo de medición no integrara debido a la ausencia de voltaje de la fase "B", ya que esta aparentaba estar correctamente conectada; sin embargo, presentó un corte que se ocultaba con cinta aislante, y que tenía como objetivo evitar que el medidor registrara el consumo total demandado en el suministro.

Por otra parte, se investigó con la empresa distribuidora la existencia de algún reporte realizado por la usuaria relacionado a problemas de voltaje que afectaran el funcionamiento de los equipos eléctricos de uso diario en el inmueble, sin embargo, no existe registro de dicha incidencia. Por lo que se deduce que la condición irregular encontrada por la empresa distribuidora es atribuible a la usuaria final.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2023.

[...]"

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(...) el CAU ha efectuado las acciones técnicas con la finalidad de determinar la existencia de una condición irregular en el suministro; dentro de lo cual, en la sección 5.2.3, determinó fehacientemente que en el servicio eléctrico con NIC xxx, existió alteración en la acometida, específicamente en la fase "B", la cual afectó de cierta forma el consumo mensual demandado por el suministro. Por lo que la anulación del cobro es improcedente.

Por su parte, la usuaria en el transcurso del período a pruebas no demostró ni presentó evidencias que la desvinculen con la existencia de condición irregular detectada por el personal técnico de EEO en el suministro.

Bajo el contexto anterior, la empresa EEO tiene derecho a recuperar una cantidad de energía no facturada por un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte del usuario final, debido a la existencia de una condición irregular comprobada en el suministro eléctrico. No obstante, tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023, la usuaria ha hecho uso de su derecho de interponer un reclamo ante esta superintendencia. Siendo este el motivo de análisis del presente informe.

(...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0103-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión de la fase B, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

### **2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora basado en un censo de carga de un consumo promedio mensual de 622 kWh, debido a que no justificó el criterio para establecer los valores de potencia de los equipos y las horas de uso diario.

En razón de lo anterior, el CAU utilizó los factores siguientes:



- El historial reciente de registros correctos correspondientes a los meses de mayo a julio del dos mil veintitrés.
- El período de recuperación comprendido entre el dieciocho de agosto al diez de octubre de dos mil veintitrés.

Dicho período fue limitado a cincuenta y tres días, debido a que la distribuidora el día dieciocho de agosto de dos mil veintitrés realizó inspección en el suministro.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CINCUENTA Y SEIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 56.12) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.47) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

## 2.2. Análisis legal

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de



acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.

- Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y, con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxx.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023 y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0103-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó una condición irregular consistente en la suspensión de la fase B del servicio.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y SEIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 56.12) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.47) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



#### 4. RECURSOS

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.º IT-0103-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión de la fase B, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CINCUENTA Y SEIS 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 56.12) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 0.47) en concepto de intereses de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0103-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

- c) Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente