**ACUERDO N.° E-0366-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día veintitrés de abril del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cinco de diciembre de dos mil diecinueve, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL TRESCIENTOS CINCO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,305.61) IVA incluido, en concepto de Energía No Registrada (ENR), 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:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0761-2019-CAU, de fecha dieciocho de diciembre de dos mil diecinueve, 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 de 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintitrés de diciembre de dos mil diecinueve y tres de enero de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciará finalizó el día dieciséis de enero de dos mil veinte.

El día veinticuatro de enero de dos mil veinte, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que contaba con evidencia para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NIC XXX, por lo que era procedente el cobro en concepto de energía no registrada. Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Copia de históricos de lecturas y consumos de los dos últimos años a esa fecha.
* Copia de registro de incidencias.
* Copia de registros de sellos instalados en el medidor XXX.
* Copia de las ordenes de servicio número XXX.
* Copia de acta de inspección de condiciones irregulares bajo la orden XXX.
* Copia de memoria de cálculo del cobro de energía no registrada.
* Copia de acuse de notificación de expediente al usuario; y,
* Fotografías de forma magnética que demuestren la condición irregular encontrada.

Mediante memorando N.° HA/CAU-086/2020, de fecha veintisiete de enero de dos mil veinte, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-182-2020-CAU, de fecha tres de febrero del año dos mil veinte, se abrió a pruebas el presente procedimiento por el plazo de veinte días contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que la señora XXX y la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día seis de febrero del año dos mil veinte, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día cinco de marzo de dicho año.

El día cuatro de marzo del año dos mil veinte, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que mantenía los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.  Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-436-2020-CAU, de fecha doce de marzo de dos mil veinte, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió una 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. Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día dieciocho de marzo de dos mil veinte.

Por medio de memorando de fecha veintisiete de noviembre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-394-XXX-CAU, en el que realizó un análisis, entre otros, 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:

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[…] La siguiente fotografía identificada como n.° 1, representa la supuesta evidencia que la distribuidora ha presentado como prueba que la usuaria final inclinó el equipo de medición con el fin de afectar el correcto registro del consumo en el inmueble. Efectivamente la posición del equipo de medición observada en la fotografía n.° 1 pudo haber estado afectando en alguna mediada el correcto registro del consumo, sin embargo, la distribuidora no realizó ninguna acción para determinar en qué medida estaba siendo afectado el registro del consumo.

Sin embargo, conforme el histórico de consumo se observa un incremento después del cambio del medidor, esta variación obedece que la dueña del inmueble rento en el mes de octubre de 2019 parte del local para una floristería y el inquilino instaló dos equipos de aire acondicionado, los cuales fueron utilizados aproximadamente por tres meses.

Por otra parte, el hecho que el medidor haya estado inclinado no constituye un incumplimiento a las condiciones contractuales del servicio de energía eléctrica. Bien lo manifestó la distribuidora en su informe técnico, en el numeral 6, literal c) “”” (…) *Hecho fue ocasionado por terceros, cuando remodelaron el local y para poder abrir el portón en su momento.”*”” (…)

Además, la EEO está realizando el cobro del costo del equipo de medición, sin haber establecido cual fue el daño ocasionado por la usuaria a dicho equipo. Por tanto, el referido cobro es improcedente.

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determinó que la sociedad EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a una alteración en el equipo de medición, la cual haya sido efectuada intencionalmente con la finalidad de afectar su funcionamiento correcto de este. Por lo que se establece que, para el presente caso no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte del usuario final de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2019.

En consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2019, se concluye que debido a la posición en que se encontraba el equipo de medición, el registro del consumo estuvo siendo afectado. De tal manera que la distribuidora tiene el derecho de recuperar la energía no facturada por la condición antes señalada, retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculada sobre la base del histórico de consumos correctos del suministro bajo análisis. […]”

Recálculo de la Energía Consumida y no Facturada:

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2019, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integra del resultado final de la investigación, por lo que se plantean las siguientes valoraciones:

* El cálculo de inicio del período retroactivo de recuperación de energía no facturada corresponde a 60 días comprendidos entre el 19 de septiembre al 16 de noviembre, ambas fechas del año 2019 fecha en que el personal técnico de la distribuidora sustituyó el equipo de medición.
* El CAU ha determinado para el recalculo de la Energía Consumida y no Facturada, el promedio de los consumos históricos de las últimas seis lecturas correctas de febrero a julio del año 2020, estableciéndose un consumo promedio mensual de 446 kWh.

Con el período de recuperación y el promedio mensual señalados anteriormente, se ha elaborado el respectivo recálculo de la energía no facturada, que en este caso corresponden a un total de 504 kWh, equivalente a la cantidad de ciento veintiocho 79/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 128.79) IVA incluido. (…)

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que con éstas no ha demostrado de forma clara y contundente, la existencia de una condición irregular en el servicio de energía de la denunciante, ni del daño del equipo de medición asociado al suministro identificado con el NIC XXX.
2. En ese sentido, la cantidad de un mil doscientos setenta y dos 75/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,272.75) IVA incluido, en concepto de una energía no registrada por la cantidad de 4,656 kWh, más la cantidad de treinta y dos 86/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 32.86), IVA incluido, en concepto de costo del medidor, que la EEO pretende cobrar, en el suministro de energía eléctrica de la señora XXX, asociada a una condición irregular, es improcedente.
3. De acuerdo al análisis efectuado por el CAU, se determinó que el bajo consumo registrado, se ha debido a la existencia de una afectación en el funcionamiento del equipo de medición; y deberá de considerarse tal como se establece en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente en el año 2019.
4. Por tanto, en base al recálculo que el CAU ha efectuado, la sociedad EEO deberá cobrar la cantidad de 504 kWh, equivalentes a ciento veintiocho 79/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 128.79)IVA incluido, en concepto de una energía consumida y no facturada. […]”.
5. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0233-2021-CAU, de fecha diecisiete de marzo de este año, se remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° IT-394-XXX-CAU 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 veintidós y veintitrés de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días doce y trece de abril de este año.

El día nueve de abril de este año, el ingeniero XXX, actuando en la calidad antes descrita, presentó un escrito por medio del cual manifestó su conformidad con el informe técnico N. IT-394-XXX-CAU. Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **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 2019.**

En dicho cuerpo normativo se 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. 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 35 de dichos Términos y Condiciones establece:

**“**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 o componentes de la medición que no hayan permitidos el correcto registro de energía consumida por el usuario final; para ello, el Distribuidor deberá notificar por escrito impreso o digital 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.”

**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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

**1.F. Respecto de los plazos administrativos**

Mediante Decreto Legislativo N.° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N.° 52, Tomo 426 de la misma fecha, se decretó **“Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19”**, el cual fue prorrogado por la Asamblea Legislativa, en tres ocasiones; cuyos efectos concluyeron el dieciséis de mayo del dos mil veinte.

No obstante lo anterior, por medio de la resolución de las dieciséis horas con treinta y seis minutos del día veintidós de mayo de dos mil veinte, emitida en el Proceso de Inconstitucionalidad con Ref. 63-2020, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió lo siguiente:

“”5. Revívese el Decreto Legislativo n° 593 aprobado el 14 de marzo de 2020 y publicado en el Diario Oficial n° 52, tomo n° 426, de 14 de marzo de 2020, por medio del cual la Asamblea Legislativa decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19. La reviviscencia del Decreto Legislativo n° 593, salvo que antes se cuente con una nueva ley, estará vigente hasta el día 29 de mayo de 2020 (…).””

Si bien, los efectos del Decreto Legislativo N.° 593 finalizaron; sin embargo, la emergencia por la Pandemia de la COVID-19 aún subsiste, y así lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su Considerando XIV de la sentencia de inconstitucionalidad 21-2020/23-2020/24-2020/25-2020 de fecha ocho de junio de dos mil veinte, en la cual señala:

“1. La pandemia provocada por la COVID-19 que afecta al mundo y a El Salvador, a la fecha, es un acontecimiento determinado científicamente cuya notoriedad no requiere de otro tipo de prueba (art. 314 ord. 2º del Código Procesal Civil y Mercantil; y Giulio Ubertis, Elementos de epistemología del proceso judicial, 1ª ed., 2017, p.79). (…)”

En concordancia con lo expresado, el artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos preceptúa que los hechos notorios no necesitan ser probados. En ese sentido, puede advertirse que constituye un hecho notorio, evidente y de conocimiento público que las condiciones de la pandemia por COVID-19 continúan.

En razón de lo expuesto, se vieron afectados por condiciones externas los plazos de determinados actos en el transcurso del presente procedimiento; sin embargo, la SIGET garantizó los derechos fundamentales de las partes.

1. **ANÁLISIS**
   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**

Respecto de las pruebas presentadas por la distribuidora, en el informe técnico N.° IT-394-XXX-CAU, en sus páginas 4 y 5 el CAU expone lo siguiente:

“[…] Con base en las pruebas analizadas, el CAU determinó que la sociedad EEO no sustentó debidamente, ni presentó evidencia que demuestre claramente que en el suministro bajo análisis existió una condición irregular debido a una alteración en el equipo de medición, la cual haya sido efectuada intencionalmente con la finalidad de afectar su funcionamiento correcto de este. Por lo que se establece que, para el presente caso no se ha determinado la existencia de un Incumplimiento por parte del usuario final de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor del año 2019.

En consideración con lo estipulado en el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el año 2019, se concluye que debido a la posición en que se encontraba el equipo de medición, el registro del consumo estuvo siendo afectado. De tal manera que la distribuidora tiene el derecho de recuperar la energía no facturada por la condición antes señalada, retroactivamente hasta un máximo de dos meses, a partir de la notificación y que será calculada sobre la base del histórico de consumos correctos del suministro bajo análisis. […]”.

En cuanto a la usuaria, cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

En ese sentido, el CAU estableció que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular en el equipo de medición n.° XXX que haya ocasionado que no se registrara la totalidad de energía consumida en el inmueble. Del análisis de las pruebas recopiladas, el CAU constató que el citado equipo de medición presentaba problemas de funcionamiento, los cuales fueron confirmados a través de la posición en la que se encontraba y en el historial de consumo que presentan un aumentó en los valores registrados después de la sustitución del medidor en el suministro.

Debido a lo anterior, el CAU indicó que en el suministro identificado con el NIC XXX existió un problema en el equipo de medición, lo cual habilita a la distribuidora realizar el cobro para recuperar la energía no registrada, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicable para el año dos mil diecinueve.

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

El CAU de la SIGET realizó un nuevo cálculo para determinar la energía no registrada por problemas en el equipo de medición, basado en los criterios siguientes:

* El historial de registro de lecturas reportado por el equipo de medición, a partir de los meses de febrero a julio del año dos mil veinte; y,
* El período de recuperación de energía consumida y no facturada, equivalente a sesenta días comprendidos entre el diecisiete de septiembre al diecinueve de noviembre de dos mil diecinueve.

En virtud de lo anterior, la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTIOCHO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 128.79) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

**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 usuaria, 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 tanto la usuaria como distribuidora, 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 un problema en el equipo de medición 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 un periodo de dos meses.
* 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 problemas en el equipo de medición en el suministro identificado con el 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 la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-394-XXX-CAU, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó que el equipo de medición presentó un problema de funcionamiento.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO VEINTIOCHO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 128.79) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad con el artículo 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, S.A. de C.V., aplicable para el año 2019.

1. **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.° IT-394-XXX-CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó la condición irregular atribuida a la usuaria, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de MIL TRESCIENTOS CINCO 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,305.61) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
2. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió un problema en el funcionamiento del medidor 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 CIENTO VEINTIOCHO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 128.79) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2019.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.° IT-394-XXX-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

1. Notificar este acuerdo a la señora Sandra Yamileth Iglesias Benavides y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente