**ACUERDO N.° E-0487-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día treinta y uno de mayo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintiséis de febrero del año dos mil veinte, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRESCIENTOS DIECINUEVE 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 319.11) IVA incluido, 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**
   1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-387-2020-CAU de fecha cuatro de marzo de dos mil veinte, se requirió a la sociedad DEUSEM, 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.

El citado acuerdo fue notificado a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y la señora XXX los días nueve y once de marzo de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el veintitrés de marzo de ese año.

El día veinticinco de marzo de dos mil veinte, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, 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 la orden 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.° GM/CAU-428/2020, de fecha veinticinco de marzo 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-627-2020-CAU, de fecha quince de mayo de dos mil veinte, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por el plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación del referido acuerdo, para que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y la señora XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y la señora XXX los días veintidós y veintinueve de junio de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinte y veintisiete de julio de ese año.

El día veinte de julio del año dos mil veinte, el ingeniero XXX, en la calidad antes mencionada, 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-838-2020-CAU, de fecha diecisiete de agosto de dos mil veinte, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular atribuida a la usuaria que afectó el suministro identificado con el NIC XXX y, de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y a la señora XXX los días veinte y veinticuatro de agosto de ese año.

Por medio de memorando de fecha once de marzo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0060-CAU-21, 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:

[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se han extraído las fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en el suministro objeto del presente informe, detallando el supuesto incumplimiento a las condiciones contractuales, debido a la alteración de la acometida del equipo de medición n° XXX, debido a la suspensión del conductor neutro de la acometida de alimentación del medidor y simulando estar conectada correctamente a través de cinta aislante, con la finalidad de impedir el correcto registro de la energía eléctrica en el suministro de la señora XXX.

De las fotografías provistas por DEUSEM, se hacen las siguientes observaciones:

* Se muestra que el neutro de la acometida de la distribuidora fue cortado y se dejó simulando estar correctamente empalmado, conexión simulada por medio de cinta aislante, en la fotografía se define claramente la existencia de una condición irregular, debido a la alteración de la acometida de la distribuidora por parte de terceras personas.
* Además, se observa el registro tomado por la distribuidora de la intensidad de corriente instantánea registrada por personal técnico de la distribuidora en la fase del lado de la carga, y que resultó de 17.0 Amperios, esta intensidad de corriente no estaba siendo registrada por el equipo de medición, debido a que este carecía de referencia del conductor neutro, y constituye una clara evidencia de la condición irregular encontrada. (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2019. […]””

 Determinación de la Energía Consumida y no Registrada:

Conforme con lo analizado en el presente informe, y en consideración con lo estipulado en los artículos 7, 20 y 21 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2019, se han incorporado directrices relativas a la procedencia de un incumplimiento a las condiciones contractuales por parte de un usuario final y, producto de ello, al respectivo cobro de la energía consumida y no registrada, por parte de las empresas distribuidoras al usuario final.

Asimismo, en 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 integra del resultado final de la investigación, por lo que se plantean las siguientes valoraciones:

* El método utilizado es el establecido en el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, de tal manera que se utilizará el promedio de los meses desde diciembre del año 2019 a enero del año 2020, como base de la energía a recuperar.
* Para el inicio del periodo retroactivo de recuperación de la energía no registrada, se tomará la fecha en la cual fue corregida la condición irregular, que corresponde al 31 de octubre de 2019, según el acta de condición irregular n.° 29421.

En base al calculó efectuado por el CAU y tomando en consideración las valoraciones antes citadas, se determina que el monto cobrado por la distribuidora DEUSEM, correspondiente a la cantidad de trescientos diecinueve 11/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 319.11) IVA incluido, equivalente a una energía no registrada de 1,140 kWh, es procedente.

Dictamen:

[…]

1. Las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas se demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro de energía de la denunciante, en la alteración del correcto funcionamiento del equipo de medición, debido a la suspensión del conductor neutro de la acometida de alimentación del medidor y simulando estar conectada correctamente a través de cinta aislante. Tal acción afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.
2. Por tanto, el cobro de la cantidad de trescientos diecinueve 11/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 319.11) IVA incluido, que la distribuidora DEUSEM cobró en concepto de una energía consumida y no registrada, es procedente. […]”.
   1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0331-2021-CAU, de fecha diecinueve de abril de este año, se remitió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° IT-0060-CAU-21 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.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la señora XXX el día veintidós de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó, el día seis de mayo de este año.

El día seis de mayo de este año, el ingeniero XXX, en la calidad antes descrita, presentó un escrito en el cual aceptó el contenido del informe técnico N.° IT-0060-CAU-21. Por su parte, la señora XXX no presentó documentación para ser analizada.

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 DEUSEM, S.A. de C.V. aplicables para el año 2019.**

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.

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-0060-CAU-21, el CAU expone lo siguiente:

“[…] De las fotografías provistas por DEUSEM, se hacen las siguientes observaciones:

* Se muestra que el neutro de la acometida de la distribuidora fue cortado y se dejó simulando estar correctamente empalmado, conexión simulada por medio de cinta aislante, en la fotografía se define claramente la existencia de una condición irregular, debido a la alteración de la acometida de la distribuidora por parte de terceras personas.
* Además, se observa el registro tomado por la distribuidora de la intensidad de corriente instantánea registrada por personal técnico de la distribuidora en la fase del lado de la carga, y que resultó de 17.0 Amperios, esta intensidad de corriente no estaba siendo registrada por el equipo de medición, debido a que este carecía de referencia del conductor neutro, y constituye una clara evidencia de la condición irregular encontrada. (…)

Con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente con la cual demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía eléctrica del suministro en el equipo de medición, y por tanto, no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en la vivienda. Siendo esto un incumplimiento, por parte del usuario, de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor correspondiente al año 2019. […]

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

El CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0060-CAU-21 que existió una alteración del conductor neutro de la acometida del suministro, que impidió que el equipo de medición N.° XXX con un nivel de tensión de 120 voltios registrara el consumo correcto de la energía demandada en el inmueble.

En ese sentido, se concluyó que 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 2019 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuaria Final.

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

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la empresa distribuidora es la cantidad de TRESCIENTOS DIECINUEVE 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 319.11) IVA incluido, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2019.

**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 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 al usuario 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 la condición irregular, el usuario final del suministro eléctrico es el responsable de dicha situación; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0060-CAU-21, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la condición irregular consistente en la eliminación del conductor de la acometida del servicio, por lo que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS DIECINUEVE 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 319.11) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario 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-0060-CAU-21, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX existió una condición irregular que consistió en la suspensión del conductor neutro de la acometida del servicio, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
2. Establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS DIECINUEVE 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 319.11) IVA incluido, más los intereses correspondientes de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2019.
3. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente