**ACUERDO N.° E-0973-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día diecinueve de diciembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de agosto del presente año, el señor xxx, conocido por xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,499.65) 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:

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

Mediante el acuerdo N.° E-0624-2023-CAU, de fecha dieciocho de agosto 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 veintitrés de agosto del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día seis de septiembre de este año.

El día cinco de septiembre 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.° M-0485-CAU-23, de fecha siete de septiembre 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.

* 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-0708-2023-CAU, de fecha veinte de septiembre 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.

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 veinticinco de septiembre de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintitrés de octubre del presente año.

El día tres de octubre de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diez de noviembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0273-CAU-23, 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 han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 31 de julio de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea para una tensión a 240 voltios conectada de forma directa desde la acometida de la distribuidora, con la finalidad de consumir energía eléctrica sin que sea registrada por el equipo de medición.

(…)

La línea directa para 240 voltios que manifiesta EEO haber encontrado no estaba visible; sin embargo, inicialmente al haber realizado toma de lecturas en ambas fases de la acometida antes del ingreso de esta a la fachada del cielo falso (fotografía n.° 6), y en ambas fase del lado de la carga del suministro (fotografía n.° 7); obteniendo valores completamente diferentes en estos dos puntos constituye evidencia fehaciente de la existencia de una condición irregular oculta en el inmueble bajo análisis.

Así mismo posteriormente, al haber removido parte de la fachada del cielo falso de la vivienda del denunciante, se pudo evidenciar una línea a 240V conectada de forma directa en la acometida de la distribuidora, tal como se muestra en la fotografía n.° 8.

Por tanto, con base en el análisis efectuado y las evidencias presentadas por las partes, se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 240 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora. Condición que no permitió que se registrara 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 Final, del Pliego Tarifario del año 2023. […]

Recálculo de la energía consumida y no registrada:

(…) 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 íntegra del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

(…)

* Con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, la Superintendencia define que, para casos como este, donde no se tiene certeza de cuál era la carga real no registrada en el suministro, es recomendable emplear el método de censo de carga instalada establecido en el literal i) del artículo 5.2 del Procedimiento contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011.
* De tal manera que se utilizará como base para el promedio mensual, el valor del censo de carga determinado por el CAU que fue de 1,164 kWh, mostrado en la tabla n.° 1.
* El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días, comprendidos entre el 1 de febrero hasta el 31 de julio de 2023.

Por consiguiente, se establece que el monto de la ENR al que tiene derecho la sociedad EEO a recuperar corresponde a 6,216 kWh, equivalente a la cantidad de mil seiscientos setenta y ocho 17/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,678.17) IVA incluido, (…)

Dictamen:

[…]

1. El CAU determina con base en el análisis efectuado a las pruebas presentadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC xxx, consistente en una línea directa a 240 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO tiene derecho a recuperar la energía que fue consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
2. Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de dos mil trescientos cincuenta y seis 59/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,356.59) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los ciento cuarenta y tres 06/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 143.06) establecidos en concepto de intereses, deben de rectificarse.
3. Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad EEO en concepto de energía no registrada asciende a la cantidad de mil seiscientos setenta y ocho 17/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,678.17) IVA incluido, correspondiente a 6,216 kWh. Asimismo, la distribuidora podrá cobrar la cantidad de cuarenta y dos 81/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 42.81) en concepto de intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023 (…)
4. En vista que el señor xxx ya canceló el total del monto inicialmente facturado; la sociedad EEO deberá reintegrarle la cantidad de seiscientos setenta y ocho 42/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 678.42)IVA incluido en concepto de ENR, más cien 25/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 100.25) establecidos en concepto de intereses; ambos cobrados en exceso.

Adicionalmente, EEO debe de reintegrar al señor xxx la cantidad de veintiuno 70/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 21.70), en concepto de los intereses generados por el monto cobrado en exceso en concepto de energía no registrada, tal y como se indica en el artículo 34 contenido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2023 (…)

1. Se establece que EEO debe de reintegrar una cantidad total de ochocientos 37/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 800.37), que incluye el monto en concepto de energía no registrada cobrada en exceso, más intereses generados por esta, y los intereses cancelados en exceso por parte del señor xxx. […]”
	1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0708-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0273-CAU-23 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 las partes el día veinte de noviembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día cuatro de diciembre del presente año.

El día veintisiete de noviembre del presente año, el señor xxx, conocido por xxx, presentó un escrito por medio del cual consulto sobre la finalización del proceso.

Por su parte, el cuatro de diciembre de este 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.

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 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.

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**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0273-CAU-23, expone lo siguiente:

“[…] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, se han extraído las siguientes fotografías mediante las cuales se observa la condición encontrada en fecha 31 de julio de 2023, detallando una supuesta condición irregular, consistente en una línea para una tensión a 240 voltios conectada de forma directa desde la acometida de la distribuidora, con la finalidad de consumir energía eléctrica sin que sea registrada por el equipo de medición. (…)

La línea directa para 240 voltios que manifiesta EEO haber encontrado no estaba visible; sin embargo, inicialmente al haber realizado toma de lecturas en ambas fases de la acometida antes del ingreso de esta a la fachada del cielo falso (fotografía n.° 6), y en ambas fase del lado de la carga del suministro (fotografía n.° 7); obteniendo valores completamente diferentes en estos dos puntos constituye evidencia fehaciente de la existencia de una condición irregular oculta en el inmueble bajo análisis.

Así mismo posteriormente, al haber removido parte de la fachada del cielo falso de la vivienda del denunciante, se pudo evidenciar una línea a 240V conectada de forma directa en la acometida de la distribuidora, tal como se muestra en la fotografía n.° 8.

Por tanto, con base en el análisis efectuado y las evidencias presentadas por las partes, se determina que en el suministro en referencia existió una condición irregular consistente en una línea directa a 240 voltios conectada desde la acometida de la distribuidora. Condición que no permitió que se registrara 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 Final, del Pliego Tarifario del año 2023. […]”

En cuanto al señor xxx, conocido por xxx cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.° IT-0273-CAU-23 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, 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 1,570 kWh, debido que no justificó el criterio para establecer los valores de potencia de los equipos y las horas de uso diario.

Por ello, el CAU realizó un nuevo cálculo basado en los criterios siguientes:

* El valor de censo de carga instalada equivalente a un promedio mensual de 1,164 kWh.
* El tiempo de recuperación de la energía no registrada correspondiente al período del uno de febrero al treinta y uno de julio del presente año.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de MIL SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO 17/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,678.17) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 42.81) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

En vista que el señor xxx, conocido por xxx, canceló la totalidad de los montos cobrados inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de OCHOCIENTOS 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 800.37) IVA e intereses incluidos, en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

* 1. **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 al usuario, 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, el usuario 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 el usuario 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 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.

1. **CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.° IT-0273-CAU-23, 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 una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO 17/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,678.17) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 42.81) 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 que el señor xxx, conocido por xxx canceló la totalidad de los montos cobrados inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de OCHOCIENTOS 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 800.37) IVA e intereses incluidos, en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La LPA, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 39-2023/GTH-ADM, del 1 de diciembre de 2023, y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que, debido a las fiestas navideñas y de fin de año, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de los administrados, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
3. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.° IT-0273-CAU-23, esta Superintendencia **ACUERDA:**

* 1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
	2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL SEISCIENTOS SETENTA Y OCHO 17/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,678.17) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CUARENTA Y DOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 42.81) 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 que el señor xxx, conocido por xxx canceló la totalidad de los montos cobrados inicialmente, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá reintegrar al usuario la cantidad de OCHOCIENTOS 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 800.37) IVA e intereses incluidos, en aplicación al artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023, y el artículo 95 del Reglamento de la Ley General de Electricidad.

* 1. Informar que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
1. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
3. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

Asimismo, se informa que las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos administrativos, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

* 1. Notificar este acuerdo al señor xxx, conocido por xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente