



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0808-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las nueve horas con treinta minutos del día diecinueve de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día seis de junio del presente año, el señor ---, usuario del suministro identificado con el NIC ---, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO OCHENTA 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 180.81) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0506-2024-CAU, de fecha nueve de julio de este año, se requirió a la sociedad CAESS, 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 referido acuerdo fue notificado a las partes el día quince de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

El día treinta de julio de este año, la licenciada ---, apoderada especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0476-CAU-2024, de fecha nueve de agosto del presente 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-0589-2024-CAU, de fecha dieciséis de agosto de este 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 --- 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 veintiocho de agosto del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veinticinco de septiembre de este año.

El día veintiséis de septiembre del presente año, la distribuidora presentó un escrito al cual adjuntó como prueba adicional copia de censo de carga del suministro, y manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintitrés de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0259-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:

(...)

---

(...)

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

[...]

---

La sociedad CAESS, también presentó como prueba el acta de inspección de condición irregular número --- de fecha 16 de mayo del 2024, en la cual estableció lo siguiente: "Se encontró acometida intervenida de forma directa a 120 V, por conductor cobre calibre 8 color negro, el cual ingresa por tubería de cuerpo terminal hacia su distribución interna. Se documenta con fotografías y censo de carga ...". Lo anterior se puede observar en la siguiente imagen:

(...)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas por CAESS de una presunta condición irregular, destacándose lo siguiente:

De las pruebas fotográficas presentadas por la sociedad CAESS (fotografías 3 y 4) se pudo observar que existe un conductor extra en la tubería donde se encuentra el cuerpo terminal; sin embargo, la distribuidora no presenta pruebas que puedan determinar donde se encontraba conectado el mismo.



Ahora bien, de acuerdo con las observaciones detalladas en el Acta de Inspección de Condiciones Irregulares, la sociedad CAESS manifiesta que la condición encontrada está relacionada con la conexión directa, a 120 voltios, de un conductor en la acometida de servicio eléctrico, el cual se dirige hacia el interior de la vivienda; sin embargo, en las fotografías presentadas por la empresa distribuidora no se detalla en cual acometida se encontraba conectado dicho conductor, ya que en el inmueble existen dos servicios; ni realizó el seguimiento pertinente de dicha línea para determinar donde estaba conectada internamente, y si en efecto se encontraba alimentando algún equipo o algún cuadro de carga.

Lo anterior, se trae a consideración debido a que, el 8 y 21 de octubre del 2024, el CAU realizó inspecciones técnicas al suministro en las que se pudo verificar que actualmente tiene instalado el medidor n.º ---, el cual se encuentra ubicado en la pared frontal del inmueble.

---

Al momento de la visita se encontraron vestigios de la supuesta irregularidad. En la inspección se pudo apreciar el cable de color negro que manifiesta haber encontrado la empresa distribuidora; sin embargo, se le dio seguimiento al mismo y se pudo observar que el conductor se dirige a la barra de tierra del cuadro de carga de 240 voltios. Lo anterior, se muestra en las siguientes imágenes:

---

De acuerdo con los resultados obtenidos en la inspección técnica efectuada por el CAU, y aunado a que la empresa distribuidora no presentó pruebas fotográficas del punto en la acometida donde se encontraba conectado el conductor que se muestra en las fotografías 3 y 4, se establece que la condición encontrada por la empresa distribuidora no está relacionada con una condición irregular, debido a que el conductor que menciona la sociedad CAESS se encuentra conectado en la barra de polarización, lo que indica que el mismo estaba conectado en la línea de neutro. En ese sentido, se puede determinar que no existió una condición irregular ya que el suministro se encuentra conectado a un medidor de 240 voltios lo que indica que el neutro es un neutro corrido y este estaba siendo referenciado en la caja térmica del suministro.

Por otra parte, en inspección realizada por personal de atención a fallas, en fecha 2 de mayo del 2024 mediante orden de servicio n.º ---, se verificó que el personal de la empresa distribuidora indicó que la acometida del suministro con NIC --- se encontraba libre de irregularidad, ya que usuario reportó problemas en el equipo de medición trifásico que en su momento se encontraba instalado y el cual fue remplazado el 16 de mayo del 2024, fecha en la cual la sociedad CAESS indica que encontró la supuesta condición irregular.

---

En virtud de lo anterior, el CAU establece que la sociedad CAESS no ha logrado demostrar que en el suministro identificado con el **NIC ---** existió una condición irregular, asociada a una línea fuera de medición, ni que el suministro se haya beneficiado con un consumo de energía sin ser registrada por el equipo de medición, ya que posterior a la normalización de la supuesta irregularidad los consumos no presentan incrementos significativos; por tanto, para el presente caso el cobro de energía consumida y no facturada por la cantidad de **CIENTO OCHENTA 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 180.81) IVA incluido, no es procedente.**

[...]

#### Dictamen:

[...]

- a) El CAU de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no demuestran que en el suministro identificado con el **NIC ---** existió una condición irregular, relacionada con una línea fuera de medición, ni que el suministro se haya beneficiado con un consumo de energía sin ser registrada; por lo tanto, la irregularidad alegada por la empresa distribuidora no es procedente.
- b) En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de **CIENTO OCHENTA 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 180.81) IVA incluido**, correspondiente a un consumo de **868 kWh** que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro identificado con el **NIC ---**, a nombre del señor ---. [...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0589-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0259-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 las partes el día veinticinco de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó el día ocho de noviembre del presente año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, los intervinientes no hicieron uso de su derecho de defensa.

### **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 CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el año 2024**

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 ---**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0259-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] De acuerdo con los resultados obtenidos en la inspección técnica efectuada por el CAU, y aunado a que la empresa distribuidora no presentó pruebas fotográficas del punto en la acometida donde se encontraba conectado el conductor que se muestra en las fotografías 3 y 4, se establece que la condición encontrada por la empresa distribuidora no está relacionada con una condición irregular, debido a que el conductor que menciona la sociedad CAESS se encuentra conectado en la barra de polarización, lo que indica que el mismo estaba conectado en la línea de neutro. En ese sentido, se puede determinar que no existió una condición irregular ya que el suministro se encuentra conectado a un medidor de 240 voltios lo que indica que el neutro es un neutro corrido y este estaba siendo referenciado en la caja térmica del suministro.

Por otra parte, en inspección realizada por personal de atención a fallas, en fecha 2 de mayo del 2024 mediante orden de servicio n.º ---, se verificó que el personal de la empresa distribuidora indicó que la acometida del suministro con NIC --- se encontraba libre de irregularidad, ya que usuario reportó problemas en el equipo de medición trifásico que en su momento se encontraba instalado y el cual fue remplazado el 16 de mayo del 2024, fecha en la cual la sociedad CAESS indica que encontró la supuesta condición irregular.

(...)

En virtud de lo anterior, el CAU establece que la sociedad CAESS no ha logrado demostrar que en el suministro identificado con el **NIC ---** existió una condición irregular, asociada a una línea fuera de medición, ni que el suministro se haya beneficiado con un consumo de energía sin ser registrada por el

equipo de medición, ya que posterior a la normalización de la supuesta irregularidad los consumos no presentan incrementos significativos; por tanto, para el presente caso el cobro de energía consumida y no facturada por la cantidad de CIENTO OCHENTA 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 180.81) IVA incluido, no es procedente.

[...].”

Por su parte, el señor --- no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0259-CAU-24 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2024 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**

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible al usuario, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de CIENTO OCHENTA 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 180.81) IVA incluido.

## **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 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.
- En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
- Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una línea directa conectada en la acometida eléctrica, afectando el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas técnicas fehacientes que pudieran demostrar que dicha situación generó un consumo de energía que no fue registrado, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.º IT-0259-CAU-24 que no existió una condición irregular en el suministro y por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el año 2024, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse 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.

### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0259-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 --- no se comprobó una condición atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CIENTO OCHENTA 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 180.81) IVA incluido, que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

### 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-0259-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. al señor --- por la cantidad de CIENTO OCHENTA 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 180.81) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

Dentro del plazo de diez hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

- c) Notificar este acuerdo al señor --- y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente