



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0790-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día ocho de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día dieciséis de mayo del presente año, la señora --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS SEIS 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 206.84) IVA incluido, debido a la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía en el suministro identificado con el NIC ---.

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-0419-2024-CAU, de fecha cinco de junio de este año, esta Superintendencia 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 proveído, 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 la distribuidora y a la usuaria los días veinticinco y veintiséis de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día nueve de julio de este año.

El día cuatro de julio del presente 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 para evidenciar la procedencia del cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0424-CAU-2024, de fecha nueve de julio de este año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.º E-0532-2024-CAU emitido el diecisiete de julio 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 referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintiséis de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día treinta de agosto del mismo año.

El día veintiuno de agosto del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas previamente. Por su parte, al usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintitrés de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0238-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:

(...) Como evidencia de la condición descrita en el acta de condición irregular, la empresa distribuidora muestra una serie de fotografías con las cuales busca demostrar la existencia de una condición irregular en el inmueble.

---

Por lo anteriormente expuesto, luego de analizar la evidencia fotográfica remitida por la sociedad CAESS y el comportamiento del historial de consumos de energía en el suministro, el CAU considera que hay suficientes argumentos técnicos para establecer que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular que permitió al usuario final consumir energía sin que la totalidad de esta fuera registrada por el medidor para su correcta facturación

Por tanto, el CAU establece que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora son procedentes, ya que con estas ha permitido demostrar que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular, relacionada con la alteración de la bornera de conexiones del equipo de medición. Esta condición permitió que en el suministro de referencia no se facture la totalidad de la energía demandada (...)"

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

(...) Conforme con lo mostrado hasta el momento 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 2023, 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 facturada, 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 integrante del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas se hacen las siguientes valoraciones:

- El CAU realizó un análisis del cálculo de la energía no registrada que la empresa distribuidora está facultada a cobrar, para ello se tomó como base los consumos de energía registrados en el suministro posterior a corregida la condición irregular, específicamente en los ciclos de facturación de los meses de junio a septiembre de 2024 obteniendo un consumo promedio mensual 165 kWh. (...)
- El consumo promedio mensual de 165 kWh fue utilizado por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no facturada a recuperar por la empresa distribuidora en el período del 11 de octubre de 2023 al 8 de abril de 2024 (fecha en la que se corrigió la condición irregular), correspondiente a 180 días calendario.

Estas valoraciones fueron utilizadas por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no registrada a facturar por la sociedad CAESS; llevando a establecer de esta manera que el monto que puede cobrar la sociedad CAESS es de **CIENTO SESENTA Y UNO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 161.00), IVA incluido**, correspondiente a **779 kWh**.

Energía No Registrada	
Desde:	11/10/2023
Hasta:	8/4/2024
Días:	180
kWh a recuperar:	779
ENR según cálculo SIGET:	\$ 161.00
Monto cobrado por CAESS	-\$ 206.84
Diferencia	-\$ 45.84

#### Dictamen:

"(...)

- a. El CAU de la SIGET, considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con **NIC ---** existió una condición irregular, relacionada con la conexión de un conductor eléctrico entre la bornera de entrada y salida del equipo de medición, lo cual permitió que se facturara un menor consumo de energía en el suministro.
- b. De conformidad con el análisis efectuado y expuesto en el presente informe, se determina que es improcedente el cobro por el monto de **DOSCIENTOS SEIS 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 206.84), IVA incluido**, correspondiente a **950 kWh** que CAESS ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada por condición irregular en el suministro identificado con el **NIC ---** a nombre de la señora ---.
- c. De acuerdo con el recálculo efectuado por el CAU, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NIC ---**, la cantidad de **CIENTO SESENTA Y UNO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 161.00), IVA incluido**, correspondiente a **779 kWh** en el periodo comprendido del 11 de octubre de 2023 al 8 de abril del 2024. Así mismo, la empresa distribuidora podrá cobrar la cantidad de **CINCO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5.31)** 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 del Quinquenio 2023-2027. (...)"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0532-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0238-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.

El referido acuerdo y el informe técnico fue notificado a las partes el día veintiséis de septiembre de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día once de octubre del mismo año.

El día diez de octubre del corriente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual expresa su conformidad con lo establecido en el informe técnico N.º IT-0238-CAU-24. Por su parte, la usuaria no se pronunció al respecto ni presentó documentación para ser analizada.

## **B. SENTENCIA**

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

### **1. MARCO LEGAL**

#### **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

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

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

#### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete**

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-0238-CAU-24, expone lo siguiente:

“(…) Con base en la inspección de rutina realizada por técnicos de la empresa distribuidora, el pasado 8 de abril de 2024, estos señalan haber encontrado una condición irregular en el suministro, detallando lo siguiente:

(…)

Por tanto, el CAU establece que las pruebas remitidas por la empresa distribuidora son procedentes, ya que con estas ha permitido demostrar que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular, relacionada con la alteración de la bornera de conexiones del equipo de medición. Esta condición permitió que en el suministro de referencia no se facture la totalidad de la energía demandada.”

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0238-CAU-24 que en el suministro identificado con el NIC --- existió una condición irregular relacionada con la conexión de un conductor eléctrico entre la bornera de entrada y salida del equipo de medición, lo cual permitió que se facturara un menor consumo de energía en el referido suministro.

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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete 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 N.º IT-0238-CAU-24, el CAU no validó el cálculo de ENR realizado por la distribuidora por las razones siguientes:

"(...) Conforme a lo detallado en la sección previa, se ha verificado que la empresa distribuidora utilizó la lectura de energía del medidor en un periodo de 9 días posterior a corregida la irregularidad, dicho método no se encuentra considerado dentro de lo establecido en el artículo 5.2, del Procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011. (...)"

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

- El CAU realizó un análisis del cálculo de la energía no registrada que la empresa distribuidora está facultada a cobrar, para ello se tomó como base los consumos de energía registrados en el suministro posterior a corregida la condición irregular, específicamente en los ciclos de facturación de los meses de junio a septiembre de 2024 obteniendo un consumo promedio mensual 165 kWh. (...)
- El consumo promedio mensual de 165 kWh fue utilizado por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no facturada a recuperar por la empresa distribuidora en el período del 11 de octubre de 2023 al 8 de abril de 2024 (fecha en la que se corrigió la condición irregular), correspondiente a 180 días calendario.

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CIENTO SESENTA Y UNO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 161.00) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5.31) en concepto de intereses, conforme a lo dispuesto en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Quinquenio 2023-2027.

### 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 la de 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 ---.

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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete; y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

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

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



### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0238-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, debe establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular relacionada con una línea adicional fuera de medición, lo cual permitió que no se registrara correctamente la energía consumida.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO SESENTA Y UNO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 161.00) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5.31) en concepto de intereses, conforme a lo dispuesto en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del Quinquenio 2023-2027, y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

### 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-0238-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó una condición irregular relacionada con una línea adicional fuera de medición, lo cual permitió que no se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.
- b) Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO SESENTA Y UNO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 161.00) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y el monto de CINCO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5.31) en concepto de intereses, de conformidad con los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0238-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente