



## SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0797-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día catorce de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticuatro de junio del presente año, la señora --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. por el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 468.86) 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-0536-2024-CAU de fecha diecisiete de julio de este año, esta Superintendencia 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 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 las partes el día veintiséis de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día quince de agosto de este año.

El día quince de agosto del presente año, el ingeniero ---, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, 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-0489-CAU-24 de fecha dieciséis de agosto 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-0618-2024-CAU emitido el veintiséis de agosto del corriente 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 dos de septiembre de este año; por lo que el plazo probatorio finalizó el día treinta del mismo mes y año.

El día veintisiete de septiembre del corriente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos expuestos y las pruebas remitidas previamente. Por su parte, la usuaria 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-0258-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:

"(...) Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que, según criterio de la empresa distribuidora afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, las fotografías y observaciones para la determinación de la existencia o no de una condición irregular.

(...)

---

(...)

---

(...)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2024. (...)

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

"(...) 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:

- Respecto a los métodos establecidos en el procedimiento, cabe señalar que, para el presente caso por su particularidad, no es viable utilizar el censo de cargas ya que no fue posible obtener los datos de placa de todos los equipos eléctricos encontrados en el suministro, de igual forma la sociedad DEUSEM no presentó dicha información.



- Bajo el contexto anterior, y con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, el CAU define que el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, específicamente el historial de registros mensuales correctos del consumo es el método más idóneo para determinar la cantidad de energía a recuperar. Además, se establece que el suministro cuenta con registros reales y la información presentada por la empresa distribuidora no fundamenta que se tome como válido otro método distinto al historial de registros mensuales para establecer el cálculo de la ENR.
- De tal forma que el CAU, tomará en cuenta para la rectificación del cálculo presentado por la distribuidora, los consumos registrados de los meses de septiembre y octubre de 2024, resultando un promedio mensual de 108 kWh; a continuación, se presenta el promedio obtenido considerando los meses antes mencionados.  
(...)
- Por consiguiente, el período retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 2 de diciembre de 2023 hasta el 30 de mayo de 2024. (...)"

Dictamen:

- (...)
- a) El CAU determina, con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro a nombre de --- con NIC ---, consistente en una línea directa conectada en acometida de la distribuidora y antes del equipo de medición con la finalidad de evitar el registro total de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad DEUSEM tiene derecho a recuperar la energía 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.
  - b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 1,729 kWh, equivalentes a cuatrocientos sesenta y ocho 86/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 468.86) IVA incluido, cobrados por la sociedad DEUSEM en concepto de ENR, deben de rectificarse.
  - c) Se establece que el monto a recuperar por parte de la sociedad DEUSEM en concepto de energía no registrada, asciende a la cantidad de ciento cuarenta 78/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 140.78) IVA incluido, equivalentes a 542 kWh, más la cantidad de cuatro 98/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 4.98) en concepto de intereses, tal y como se indica en el artículo 36 de los Términos y Condiciones al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2024. (...)"

**d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0618-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0258-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 la distribuidora y a la usuaria los días veinticuatro y veinticinco de octubre de este año, respectivamente; por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días siete y ocho de noviembre del mismo año.

El día veintiocho de octubre del corriente año, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. presentó un escrito en el que manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, la usuaria no 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 DEUSEM, 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-0258-CAU-24, expone lo siguiente:

"(...) Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que, según criterio de la empresa distribuidora afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, las fotografías y observaciones para la determinación de la existencia o no de una condición irregular.

(...)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte de la usuaria de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2024. (...)"

En cuanto a la señora ---, no presentó prueba técnica para que fuera analizada.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0258-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en una línea directa conectada en acometida de la distribuidora y antes del equipo de medición que no permitió el registro total de la energía consumida 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 el censo de carga obtenido el día treinta de mayo del presente año, por las razones siguientes:

"(...) la sociedad DEUSEM no presentó evidencia de los datos de placa de los equipos eléctricos incluidos en el censo de carga; además, al verificar el censo de carga de la distribuidora, la sumatoria de los consumos de cada equipo detallado no coincide con el valor promedio utilizado para el cálculo de la ENR. Por lo que el valor obtenido mediante dicho método presenta inconsistencias. (...)"

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

"(...)"

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



- Respecto a los métodos establecidos en el procedimiento, cabe señalar que, para el presente caso por su particularidad, no es viable utilizar el censo de cargas ya que no fue posible obtener los datos de placa de todos los equipos eléctricos encontrados en el suministro, de igual forma la sociedad DEUSEM no presentó dicha información.
- Bajo el contexto anterior, y con la finalidad de mejorar la representatividad del consumo mensual promedio, el CAU define que el artículo 5.2 literal a) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, específicamente el historial de registros mensuales correctos del consumo es el método más idóneo para determinar la cantidad de energía a recuperar. Además, se establece que el suministro cuenta con registros reales y la información presentada por la empresa distribuidora no fundamenta que se tome como válido otro método distinto al historial de registros mensuales para establecer el cálculo de la ENR.
- De tal forma que el CAU, tomará en cuenta para la rectificación del cálculo presentado por la distribuidora, los consumos registrados de los meses de septiembre y octubre de 2024, resultando un promedio mensual de 108 kWh; a continuación, se presenta el promedio obtenido considerando los meses antes mencionados.  
(...)
- Por consiguiente, el período retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 2 de diciembre de 2023 hasta el 30 de mayo de 2024. (...)"

Como resultado, el CAU determinó que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 140.78) IVA incluido, y el monto de CUATRO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.98) en concepto de intereses de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2024.

## 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 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 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, 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 ---.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en 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.



### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0258-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 --- se comprobó en una condición irregular consistente en una línea directa conectada en acometida de la distribuidora y antes del equipo de medición, lo cual permitió que no se registrara la energía consumida en el citado suministro.

Por lo tanto, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 140.78) IVA incluido, y el monto de CUATRO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.98) en concepto de intereses de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario del año 2024.

### 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-0258-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó en una condición irregular consistente en una línea directa conectada en acometida de la distribuidora y antes del equipo de medición, lo cual permitió que no se registrara la energía consumida en el citado suministro.
- b) Determinar que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. puede recuperar la cantidad de CIENTO CUARENTA 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 140.78) IVA incluido, y el monto de CUATRO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4.98) en concepto de intereses de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2024.

En vista de lo anterior, la distribuidora debe emitir un nuevo cobro por la cantidad determinada en el informe técnico N.º IT-0258-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente