



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0330-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día treinta de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día cuatro de diciembre del dos mil veintitrés, la señora xxx, usuaria del suministro identificado con el NIC xxx, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.64) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica.

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-0958-2023-CAU de fecha trece de diciembre del año pasado, 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 las partes el día quince de diciembre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día ocho de enero de este año.

El día nueve de enero del presente año, el ingeniero xxx, apoderado 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-0019-CAU-2024 de fecha once de enero de este año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.º E-0069-2024-CAU de fecha veintiséis de enero 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

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.



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 treinta y uno de enero del presente año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día veintiocho de febrero del mismo año.

El día veintiocho de febrero de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene 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 dos de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0084-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:

xxx

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

[...] Con base en la inspección de rutina realizada el pasado 23 de octubre 2023, técnicos de la empresa distribuidora señalan haber encontrado una condición irregular en el suministro, detallando lo siguiente:

Orden xxx Inspección por Rutina:

"K4, Lectura: 6425. Medidor instalado en pared frontal, sin sello de tapa terminal, sello de paga de vidrio correcto, al momento de la visita se encontró línea conectada de forma directa a 120 voltios por conductor tipo cobre color blanco calibre blanco que ingresa a vivienda por cuerpo terminal, se midió una corriente instantánea de 4.06 amperios en línea directa, se corrige irregularidad. Se pide orden de cambio de medidor. Se deja copia de acta de condiciones irregulares. Se toma censo de carga pasar caso a calculo de ENR."

En esa ocasión la empresa distribuidora aprovechó la vista para realizar el cambio del medidor en el suministro.

Orden xxx Cambio de Medidor/Acometida BT:

"Se realiza cambio de medidor por mantenimiento, se reemplaza xxx y se instala xxx con xxx."

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

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora CAESS (fotografías n.º 7, 8 y 9), estas muestran de manera clara como el conductor o fase a 120 voltios había sido retirado de la bornera del lado de la carga del medidor y conectado directamente al conductor de la fase de la acometida, se puede observar además que el medidor no cuenta con la tapa en los terminales y como consecuencia tampoco presenta sello, lo que deja en evidencia que este fue manipulado por terceros. Al tratarse de un suministro a 120 voltios y debido a la conexión directa, el medidor no registraba la totalidad de la energía demandada en la vivienda, prueba de ello, es el incremento en la demanda de energía que presenta el suministro posterior a corregida la condición irregular.

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 xxx existió una condición irregular relacionada con la



conexión directa entre la línea de carga a 120 voltios y la fase de la acometida. Esta condición permitió que el suministro gozara de un consumo de energía eléctrica sin que la totalidad de la energía utilizada fuera registrada por el equipo de medición. [...]"

### Análisis del argumento presentado por la usuaria

#### (...) **Argumento de la usuaria:**

"Solicito una investigación por el cobro de energía de \$ 253.64 ya que cambiaron el contador debido a una irregularidad en el cobro desde el mes de abril tuve un problema y cortaron la luz cuando llegaron los técnicos de caess dejaron la conexión directa esa fue la irregularidad que encontraron al momento de cambiar el contador y pido que se investigue ya que no puedo pagar esa cantidad."

#### **Análisis CAU:**

Según consta en las órdenes de servicio remitida por la sociedad CAESS, en fecha 30 de enero del 2023 le fue suspendido el servicio eléctrico al suministro por presentar facturas pendientes de pago y fue reconectado el 1 de febrero del mismo año. No se tiene registro de avisos, llamadas o cualquier otro tipo de observaciones que advirtieran de una posible condición de medidor dañado que obligara a los técnicos de CAESS a dejar el servicio conectado de manera directa al momento de realizar la reconexión del servicio de energía, tampoco hay avisos o reclamos por parte de la usuaria advirtiendo de que el proceso de facturación de la energía consumida no se estuvo realizando de manera correcta durante todo el tiempo en que se facturó un consumo cero de energía.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora xxx no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora. (...)

### Determinación de la energía consumida y no facturada

(...) En vista de las consideraciones expuestas se hacen las siguientes valoraciones:

- El CAU realizó un análisis del cálculo de 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 con lectura final al 20 de diciembre de 2023, 19 enero y 19 de febrero de 2024 obteniendo un consumo promedio mensual 243 kWh.(...)
- El consumo promedio mensual de 243 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 26 de abril al 23 de octubre del 2023. Como resultado, se estableció que el monto cobrado por la empresa distribuidora está acorde y conforme a lo establecido con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Por lo anteriormente expuesto, se establece que la sociedad CAESS está facultada a realizar el cobro en concepto de energía consumida y no facturada por condición irregular por un bloque total de **1,119 kWh**, equivalente a la cantidad de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.64), IVA incluido.** (...)

### 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 xxx** existió una condición irregular, relacionada con la conexión directa entre la fase de carga a 120 voltios y la fase de la acometida de servicio eléctrico propiedad de la empresa distribuidora, esta condición causó que no se registrara la totalidad de la energía demandada en el suministro.
- b) De conformidad con la investigación realizada, se establece que la sociedad CAESS está facultada a cobrar en el suministro identificado con el **NIC xxx**, la cantidad de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.64), IVA incluido**, correspondiente a **1,119**

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.



kWh en el período comprendido del 26 de abril al 23 de octubre de 2023. Así mismo, la empresa distribuidora podrá cobrar los intereses correspondientes por dicho monto, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable al año 2023.[...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0069-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0084-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 el día tres de abril de este año, por lo que el plazo finalizó el día diecisiete del mismo mes y año.

El día dieciséis de abril del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que se adhiere al informe técnico emitido por el CAU. 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 CAESS, 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.

## **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 xxx**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0084-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] Como evidencia de la condición descrita en las órdenes de servicio, la empresa distribuidora muestra una serie de fotografías con las cuales busca demostrar la existencia de una condición irregular en el inmueble. (...)”

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 xxx existió una condición irregular relacionada con la conexión directa entre la línea de carga a 120 voltios y la fase de la acometida. Esta condición permitió que el suministro gozara de un consumo de energía eléctrica sin que la totalidad de la energía utilizada fuera registrada por el equipo de medición. [...]”

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(...) Según consta en las órdenes de servicio remitida por la sociedad CAESS, en fecha 30 de enero del 2023 le fue suspendido el servicio eléctrico al suministro por presentar facturas pendientes de pago y fue reconectado el 1 de febrero del mismo año. No se tiene registro de avisos, llamadas o cualquier otro tipo de observaciones que advirtieran de una posible condición de medidor dañado que obligara a los técnicos de CAESS a dejar el servicio conectado de manera directa al momento de realizar la reconexión del servicio de energía, tampoco hay avisos



o reclamos por parte de la usuaria advirtiéndole de que el proceso de facturación de la energía consumida no se estuvo realizando de manera correcta durante todo el tiempo en que se facturó un consumo cero de energía.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora xxx no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0084-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de una línea adicional fuera de medición, con el fin de consumir energía que no fuera registrada por el medidor.

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**

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la sociedad CAESS, S.A. de C.V. es la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.64) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

## **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 pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
- Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC xxx.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando 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 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

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.



Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0084-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 xxx se comprobó una condición irregular consistente en una conexión de línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.64) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

#### 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-0084-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una línea eléctrica adicional fuera de medición que permitió el consumo de energía eléctrica sin que fuera registrada por el equipo de medición.
- b) Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES 64/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 253.64) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.
- c) Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente