



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0404-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veinticuatro de mayo del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día doce de diciembre del año dos mil veintitrés, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 965.22) IVA e intereses incluidos, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

**A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**a) Audiencia**

Mediante el acuerdo N.º E-0049-2024-CAU, de fecha diecinueve de enero del presente año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veinticuatro de enero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de febrero del presente año.

El día siete de febrero de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales para evidenciar la procedencia del cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0107-CAU-24, de fecha ocho de febrero 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-0136-2024-CAU, de fecha diecinueve de febrero 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.

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.



En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC xxx y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés de febrero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintidós de marzo de este año.

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

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diecinueve de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0099-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:

[...]

(...)

Si bien es cierto que en la fotografía n.º 3 presentada como evidencia por parte de EEO, se observa que el forro aislante del cable WP fue retirado, siendo este correspondiente a la fase de la acometida de un suministro contiguo (identificado como NIC xxx no analizado en el presente informe), no se aprecia en dicha imagen ningún cable conectado de forma directa y con destino hacia el interior de la vivienda del señor xxx.

Así mismo, en la fotografía n.º 4 presentada por EEO, se muestra una extensión eléctrica consistente en un cable del tipo TNM doblado, del cual se ha argumentado que este es el cable que el denunciante tenía conectado de forma directa en la acometida del suministro contiguo. No obstante, esto se basa únicamente en una suposición, ya que la distribuidora no respalda esta afirmación con ninguna evidencia fotográfica.

Por otra parte, de la gráfica n.º 1 se observa que los patrones de consumo registrados posteriormente al hallazgo de la supuesta condición irregular y su normalización muestran un incremento solamente en el mes de diciembre de 2023, mes posterior inmediato al hallazgo de la supuesta condición irregular; sin embargo, de acuerdo con el análisis de la información obtenida, dicho argumento coincide en este caso en particular con lo expresado por el denunciante, quien señaló que la vivienda estaba en proceso de acondicionamiento para ser habitada. Además, destacó que se había instalado recientemente un equipo de aire acondicionado de ventana en la vivienda.

La declaración del denunciante también es congruente con lo observado en un video presentado como prueba por parte de EEO, donde se puede apreciar que el equipo de aire acondicionado de ventana encontrado por el personal de la distribuidora tenía un desagüe provisional, lo cual es un indicador de que este había sido instalado recientemente.

En ese orden, el CAU es de la opinión que el consumo registrado en el mes inmediatamente posterior al hallazgo de una supuesta condición irregular está vinculado al inicio de la ocupación de la vivienda y al uso de equipos



eléctricos en la misma. Sin embargo, este consumo solo es evidente en el ciclo de facturación correspondiente al mes de diciembre de 2023 ya que, en ese mismo mes, en fecha 20 de diciembre de 2023, la sociedad EEO suspendió el servicio debido a la falta de pago.

Es importante destacar que los argumentos planteados por EEO, por sí solos, no constituyen una evidencia concluyente de una supuesta condición irregular en el suministro eléctrico del denunciante, a menos que estén respaldados por pruebas fotográficas adicionales. En este caso específico, la distribuidora no presentó evidencia adicional que permitiera demostrar técnicamente una posible irregularidad consistente en la conexión directa a 120 voltios.

En virtud de lo anterior, se establece que la sociedad EEO no demostró de forma clara y fehaciente la existencia de una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx, la cual haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable.

[...]

#### Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C. V., no son contundentes, por lo que no se ha demostrado fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx, la cual haya afectado el correcto registro de la energía que se consumió en el citado inmueble.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se determina que la cantidad de novecientos ocho 29/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 908.28) IVA incluido, cobrados en concepto de ENR; así como los cincuenta y seis 93/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 56.93) establecidos en concepto de intereses, aplicados al suministro identificado con NIC xxx son improcedentes y deben anularse.

[...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0136-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0099-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 veintiséis de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día catorce de mayo de este año.

El día siete de mayo del presente año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad.

El día nueve de mayo de este año, el señor xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó que la empresa distribuidora continúa efectuando el cobro de la energía no registrada en la facturación mensual.

### **B. SENTENCIA**

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



## 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 EEO, S.A. de C.V. aplicables para el año 2023

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *“Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

### 1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

### 1.E. Ley de Procedimientos Administrativos

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los



procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

## 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-0099-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] Si bien es cierto que en la fotografía n.º 3 presentada como evidencia por parte de EEO, se observa que el forro aislante del cable WP fue retirado, siendo este correspondiente a la fase de la acometida de un suministro contiguo (identificado como NIC xxx no analizado en el presente informe), no se aprecia en dicha imagen ningún cable conectado de forma directa y con destino hacia el interior de la vivienda del señor xxx.

Así mismo, en la fotografía n.º 4 presentada por EEO, se muestra una extensión eléctrica consistente en un cable del tipo TNM doblado, del cual se ha argumentado que este es el cable que el denunciante tenía conectado de forma directa en la acometida del suministro contiguo. No obstante, esto se basa únicamente en una suposición, ya que la distribuidora no respalda esta afirmación con ninguna evidencia fotográfica.

Por otra parte, de la gráfica n.º 1 se observa que los patrones de consumo registrados posteriormente al hallazgo de la supuesta condición irregular y su normalización muestran un incremento solamente en el mes de diciembre de 2023, mes posterior inmediato al hallazgo de la supuesta condición irregular; sin embargo, de acuerdo con el análisis de la información obtenida, dicho argumento coincide en este caso en particular con lo expresado por el denunciante, quien señaló que la vivienda estaba en proceso de acondicionamiento para ser habitada. Además, destacó que se había instalado recientemente un equipo de aire acondicionado de ventana en la vivienda.

La declaración del denunciante también es congruente con lo observado en un video presentado como prueba por parte de EEO, donde se puede apreciar que el equipo de aire acondicionado de ventana encontrado por el personal de la distribuidora tenía un desagüe provisional, lo cual es un indicador de que este había sido instalado recientemente.

En ese orden, el CAU opina que el consumo registrado en el mes inmediatamente posterior al hallazgo de una supuesta condición irregular está vinculado al inicio de la ocupación de la vivienda y al uso de equipos eléctricos en la misma. Sin embargo, este consumo solo es evidente en el ciclo de facturación correspondiente al mes de diciembre de 2023 ya que, en ese mismo mes, en fecha 20 de diciembre de 2023, la sociedad EEO suspendió el servicio debido a la falta de pago.

Es importante destacar que los argumentos planteados por EEO, por sí solos, no constituyen una evidencia concluyente de una supuesta condición irregular en el suministro eléctrico del denunciante, a menos que estén respaldados por pruebas fotográficas adicionales. En este caso específico, la distribuidora no presentó evidencia adicional que permitiera demostrar técnicamente una posible irregularidad consistente en la conexión directa a 120 voltios.

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.



En virtud de lo anterior, se establece que la sociedad EEO no demostró de forma clara y fehaciente la existencia de una condición irregular en el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx, la cual haya afectado el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro; por tanto, el cobro en concepto de una energía no registrada no es aceptable.

[...]"

Por su parte, el señor xxx no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados. Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0099-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 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**

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 EEO, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 965.22) IVA e intereses incluidos.

### **2.1.3. Respecto al cobro efectuado por la distribuidora por la ENR**

El artículo 78 de la Ley de Procedimientos Administrativos establece que iniciado el procedimiento, el órgano competente para resolverlo podrá adoptar las medidas provisionales que estime oportunas, para asegurar la eficacia de la resolución.

El artículo 36 inciso tercero y cuarto de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aprobados a la sociedad EEO, S.A. de C.V. para el año dos mil veintitrés establece lo siguiente:

"En caso de inconformidad con la resolución del Distribuidor, el usuario podrá presentar su reclamo ante la SIGET, quien resolverá de manera expedita de conformidad al procedimiento aplicable. Cuando el reclamo se encuentre relacionado a una condición irregular, el cobro en concepto de Energía no Registrada (ENR), así como también, el monto por interés de la Energía no Registrada (ENR), deberá ser suspendido por la distribuidora hasta que la SIGET emita la resolución respectiva, pudiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda. En estos casos, la distribuidora deberá indicar expresamente al usuario en el aviso de cobro, su derecho a poder interponer su reclamo o consulta ante la SIGET.

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."

Con fundamento en dichas disposiciones, la distribuidora no cumplió con lo determinado en la letra c) del acuerdo N.º E-0049-2024-CAU, en la que esta Superintendencia instruyó a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que mientras se emitiera un pronunciamiento final, se abstuviera de cobrar la cantidad de NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 965.22) IVA e intereses incluidos, debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda.

Por lo tanto, se reitera a la sociedad EEO, S.A. de C.V. para casos similares se abstenga de exigir a los usuarios el pago en concepto de energía no registrada; debiendo cobrar únicamente los montos asociados al consumo de energía eléctrica vinculados al ciclo de facturación mensual que corresponda.

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.



## 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 EEO, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una línea directa partiendo de la red de distribución e ingresando al interior del inmueble; afectando el registro de energía; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas fehacientes que pudieran demostrar dicha situación, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.º IT-0099-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 2023, 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-0099-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 no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 965.22) IVA e intereses incluidos, que la sociedad EEO, 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-0099-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. al señor xxx por la cantidad de NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 965.22) IVA e intereses incluidos, 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 xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.



Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente

