



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0469-R-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veinticuatro de junio del dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Por medio del acuerdo N.º E-0175-2024-CAU de fecha veintinueve de febrero del presente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por la señora xxx en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. en el sentido siguiente:

"[...]

- a) Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora xxx por la cantidad de las cantidades de MIL CUATROCIENTOS ONCE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,411.45) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y OCHENTA Y SEIS 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 86.34) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023. [...]"

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días cinco y seis de marzo de este año, respectivamente.

- II. El día catorce de marzo del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.º E-0175-2024-CAU, con base en los argumentos siguientes:

"[...]

1. En el análisis elaborado por el CAU de la SIGET, plasmado en el informe técnico No. IT-0034- CAU-24, se ha establecido que la Distribuidora no cuenta con las evidencias fehacientes de la existencia de un incumplimiento contractual por parte del usuario final.
2. De acuerdo con la evidencia proporcionada por la Distribuidora al CAU, se confirma que existió una condición irregular en el suministro identificado con número de NIC xxx, por lo que se determina que el cobro de energía no registrada por la cantidad de 5,201 kWh, equivalente a MIL CUATROCIENTOS ONCE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,411.45), es procedente. [...]"

- III. Por medio del acuerdo N.º E-0232-R-2024-CAU de fecha dieciocho de marzo de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad EEO, S.A. de C.V., y concedió a la señora xxx, un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido a la usuaria, el Centro de Atención al Usuario (CAU) en un plazo de dos meses rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado venció el día doce de abril del mismo año, sin que la usuaria se pronunciara al respecto.

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.



- IV. El día diez de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0147-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la distribuidora y b) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

[...]

### **3. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR EEO**

La distribuidora EEO en virtud de la resolución del acuerdo N.º E-0175-2024-CAU, ha presentado un recurso de reconsideración, exponiendo sus argumentos respecto a lo resuelto en el literal a) de la parte resolutive del referido acuerdo, en cuanto a la existencia de una condición irregular determinado por el CAU en el informe técnico N.º IT-0034-CAU-24.

A continuación, se efectúa el análisis respecto a las conclusiones presentadas por la distribuidora.

#### **1. Comentario en el informe técnico del CAU:**

[...]

(...) **“6. Dictamen.....**En consideración a lo expuesto, y como resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario, se establece: a) El CAU determina que las pruebas presentadas por la sociedad EEO S.A. de C.V., no son aceptables, ya que con estas no demostró de una forma clara y fehaciente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el NIC xxx, la cual haya podido afectar el correcto registro de la energía que fue consumido en el inmueble de la señora xxx.” (...)

#### **Argumento de la distribuidora:**

Tal como se ha detallado en el informe técnico adjunto en respuesta del acuerdo E-0804-2023-CAU, la distribuidora proporciono la información mediante la cual en la visita del personal técnico encontró una condición irregular, específicamente una línea adicional a 120 voltios conectada en acometida de la distribuidora antes del equipo de medición, se aclaró que estaba oculta por medio de una tabla, pero al momento de la visita personas que se encontraban en vivienda al percatarse del personal de la distribuidora retiro la línea adicional a 120 voltios, con la intención que la distribuidora no pudiera documentar el caso.

[...]

#### **Análisis del CAU:**

Respecto al argumento de la distribuidora, debe de indicarse que de la información a la que se tuvo acceso, y con la cual se ha pretendido demostrar la supuesta condición irregular, no se identifica cuál es la línea directa y en qué punto de la acometida de EEO se encuentra conectada, ya que solamente se observa un punto aislado de la acometida sin demostrar si es del lado de la fuente o la carga, además de unos conectores de tenaza tipo caimán, los cuales están sueltos. De lo anterior se muestra las siguientes fotografías proporcionadas por la distribuidora.

En la prueba fotográfica y videos proporcionados por la distribuidora no se observa ninguna evidencia fehaciente y contundente de la conexión de los referidos cables en la acometida de alimentación y antes del equipo de medición; además, la empresa distribuidora no realizó las acciones necesarias para registrar la intensidad de corriente en la supuesta línea directa, con lo cual se pudiera evidenciar la existencia de una condición irregular. Si bien es cierto, en los videos se muestra parte de la acometida sin especificar si es del lado de la fuente o carga, como también los conectores de tenaza o tipo caimán no se encontraron conectados fuera de medición; por lo que se considera que, la sociedad EEO no ha demostrado que la supuesta línea abasteciera los equipos eléctricos en el inmueble, de tal manera que al momento que ingresaron no evidenciaron alguna trayectoria o prueba que indique la existencia de una línea directa.

Aunado a lo anterior, es importante señalar que, al revisar los consumos históricos de los últimos dos años, tal como se presentó en la gráfica n.º 1, del IT-0034-CAU-24, no existe una variación significativa que indique que los equipos utilizados en el inmueble estaban siendo alimentados por una condición irregular, la referida gráfica se presenta a continuación.



Cabe aclarar que la sociedad EEO argumentó además, que al momento de la inspección de fecha 29 de agosto de 2023, personas al interior del inmueble retiraron la supuesta línea directa; sin embargo, el CAU establece que el actuar de la empresa distribuidora durante la realización de la inspección técnica, en la cual se detecta una presunta condición irregular, debe ir enfocado en obtener y recabar la mayor cantidad de evidencias posibles que le permita fundamentar técnicamente el cobro relacionado a una energía consumida y no registrada apegado a una situación y dato real.

## 2. Comentario en el informe técnico del CAU:

[...]

(...) **“5.2.3 Determinación de la existencia de una condición irregular...,”** El personal técnico de EEO indicó que la línea fuera de medición era un cable del tipo TNM que estaba oculta entre una tabla y la pared de la vivienda, el referido se conectaba a línea con conectores tipo caimán e ingresada al interior de la vivienda para alimentar todos los equipos eléctricos. Sin embargo, el personal de la distribuidora no presentó ninguna evidencia de la conexión del referido cable en la acometida de alimentación; además no registró la intensidad de corriente en la supuesta línea...” (...)

### **Argumento de la distribuidora:**

Es importante mencionar que en los videos adjuntos de forma digital en los anexos en respuesta del acuerdo E-0804-2023-CAU se mostró la ubicación del medidor, el recorrido de la acometida y se mostró el punto de conexión donde se ocultaba la línea adicional a 120 voltios por medio de una tabla; también la conexión tipo pinza o tenaza que era utilizada para evitar que el medidor registrara de forma correcta.

Al momento de la visita atendió el xxx tal cómo se manifestó en el acta de condición irregular y en las fotografías proporcionadas en respuesta del acuerdo E-0804 2023-CAU, se puede observar cómo sostiene las conexiones que previamente había desconectado para que el personal técnico no pudiera documentar; agregar que el usuario se beneficia del acceso a la acometida de la distribuidora, ya que puede conectar y desconectar a cualquier momento.

Aunado a lo anterior personal de la distribuidora no pudo realizar toma de corriente instantánea de la línea adicional a 120 voltios, ya que cómo se ha explicado anteriormente; usuario realiza retiro y oculta la condición irregular, tomando ventaja para evitar que personal técnico recopile la información.

Adicionalmente se adjunta video mediante el cual el personal técnico de la distribuidora entrevista al usuario, consultándole porque había retirado la condición irregular, claramente manifiesta que si tenía una conexión y que la había retirado. Nuevamente estas acciones son para evitar que el personal técnico de la distribuidora documente la condición irregular. [...]"

### **Análisis del CAU:**

Respecto a lo anterior debe indicarse que el dictamen efectuado por el CAU y plasmado en el informe técnico N.º IT-0034-CAU-24, es el resultado de un análisis técnico con fundamento en toda la información recabada durante el proceso investigativo siendo esta proporcionada tanto por la distribuidora como la solicitada a la denunciante, en ese sentido, el CAU no ha observado una conexión de línea directa en la acometida de la distribuidora.

Como prueba adicional, la empresa distribuidora ha presentado la fotografía n.º 2, en la cual muestran unos cables y parte de la instalación eléctrica del inmueble, sin embargo, estos cables no se han observado conectados, ni con registro de corriente que circule en ellos por parte de los técnicos de la sociedad EEO al momento de la inspección.

El CAU al haber verificado la prueba fotográfica, no se detalla de forma clara que la acometida de la distribuidora estuviera intervenida por una conexión de línea directa, sin bien es cierto, muestran parte de la acometida en varios puntos, sin embargo, no se observó una conexión fuera de medición y que esta estuviera conectada antes del medidor y que fuera con dirección al interior del inmueble para abastecer los equipos eléctricos.

Por otra parte, bajo el argumento expuesto por parte del personal técnico de EEO relacionado a que personas al interior del inmueble retiraron la supuesta línea ante la presencia de ellos, cabe destacar que; la empresa distribuidora, al tener sospechas de una posible condición irregular, pudo haber programado una nueva visita, con la finalidad de evidenciar de forma clara las condiciones del suministro eléctrico. Sin embargo, las pruebas presentadas no demuestran la existencia de una línea que estuviera conectada en la acometida de alimentación.



En ese orden, la tarea de la sociedad EEO durante la inspección es la de dar cumplimiento a lo indicado en el artículo 7 de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2023, en el cual se establece que la empresa distribuidora siendo la parte acusadora tiene la obligación de recabar las pruebas que sustenten el cobro que pretende efectuar al suministro del usuario final. Por tanto, el momento idóneo que tiene la distribuidora para recabar todas las pruebas es cuando se realiza dicho hallazgo, y así poder fundamentar técnicamente una condición irregular en un suministro de energía eléctrica.

Por lo indicado anteriormente, en lo que respecta a los argumentos presentados por la sociedad EEO, mediante el escrito presentado con fecha 14 de marzo de 2024, el CAU considera que la empresa distribuidora no aportó mayor evidencia o pruebas técnicas que sirvieran de sustento para que este centro modifique lo determinado en el informe técnico IT-0034-CAU-24.

#### **4. CONCLUSIONES (...)**

- a) El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por las partes, a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2023.
- b) Con base en lo expuesto y considerando la información presentada por EEO a lo largo del proceso de investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por la señora xxx en contra de la citada empresa distribuidora, se establece que la sociedad EEO no ha presentado nuevas pruebas o evidencias que respalden sus argumentos y que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico N.º IT-0034-CAU-24 que rindió previamente a la superintendencia. [...]"

- V. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:

### **1. MARCO NORMATIVO**

#### **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. 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.D. 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.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

## **2. ANÁLISIS**

El presente análisis debe iniciarse exponiendo que el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final 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 (ENR).

En el presente recurso de reconsideración, la sociedad EEO, S.A. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.º E-0175-2024-CAU, por no estar de acuerdo con la determinación que no existió una condición irregular en el suministro, y mantiene que en el presente caso si existió una irregularidad consistente en la línea eléctrica directa conectada en la acometida fuera de medición por lo cual solicita recuperar la energía no registrada por la cantidad de MIL CUATROCIENTOS ONCE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,411.45) IVA incluido.

Debido a dicho planteamiento, en los numerales siguientes se incorporará el análisis realizado por el CAU en donde se aborda lo alegado por la distribuidora y se definen los fundamentos para determinar el criterio utilizado para calcular la ENR, de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y el marco regulatorio.

### **2.1. Sobre los argumentos planteados en el recurso interpuesto por la sociedad EEO, S.A. de C.V.**

En el recurso, la sociedad EEO, S.A. de C.V. solicitó que se reconsiderará la existencia de una condición irregular en el suministro, y remitió pruebas fotográficas y video por medio de las cuales pretende demostrar la existencia de la línea fuera de medición conectada en la acometida del suministro.

El CAU de forma posterior al análisis de la información recopilada en el procedimiento y la presentada en el recurso de reconsideración, rindió el informe técnico N.º IT-0147-CAU-24 en el cual concluyó lo siguiente:



1. En las pruebas aportadas por la distribuidora no se observa cuál es la línea directa y en qué punto de la acometida se encontraba conectada, ya que solamente se observa un punto aislado de la acometida sin demostrar si está del lado de la fuente o la carga, además de unos conectores de tenaza tipo caimán, los cuales están sueltos, es decir, ni en las fotografías, ni en los videos se observa la conexión de una línea eléctrica en la acometida antes del equipo de medición, dicha prueba técnica era un indicio necesario para verificar que se estaba consumiendo energía que no era registrada por la presunta condición irregular.
2. El CAU constató en los registros de consumo del suministro que no existen variaciones significativas que permitan inferir el consumo de energía que no era registrada.
3. No se pudo verificar el argumento relacionado a que durante la inspección técnica de la distribuidora realizada el día 29 de agosto de 2023, personas en el inmueble habían retirado la línea conectada fuera de medición, pues en la prueba técnica aportada no se verifica ninguna conexión en la acometida del suministro y en el audio de los videos únicamente se escucha por personal de la distribuidora la descripción de la incidencia, sin que la misma pueda ser verificada con las imágenes.
4. Respecto de las fotografías en las cuales muestran unos cables y parte de la instalación eléctrica del inmueble, solo se muestra una parte de la acometida en varios puntos, pero no se observó una conexión fuera de medición que estuviera conectada antes del medidor o que existiera una conexión directa con dirección al interior del inmueble para abastecer los equipos eléctricos no se reflejan.
5. Respecto a las pruebas fotográficas incorporadas en el recurso de reconsideración, el CAU observa que las mismas no subsanan las carencias técnicas observadas en el informe N.º IT-0034-CAU-24, pues la distribuidora no incorpora evidencia de una línea directa instalada en la acometida con las respectivas las lecturas de corriente, ni otro insumo técnico que sustente sus argumentos.

En consecuencia, el CAU ratificó en su informe técnico que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, por lo cual es improcedente el cobro efectuado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. a la señora xxx por la cantidad de MIL CUATROCIENTOS ONCE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,411.45) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y OCHENTA Y SEIS 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 86.34) en concepto de intereses.

### **3. CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0147-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente adoptar el dictamen de dicho informe y, en consecuencia, confirmar el acuerdo N.º E-0175-2024-CAU relacionado a que en el suministro identificado con el NIC xxx no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la señora xxx

Por lo tanto, es improcedente el cobro en concepto de energía no registrada, por lo cual es pertinente que la sociedad EEO, S.A. de C.V. anule el cobro por la cantidad de MIL CUATROCIENTOS ONCE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,411.45) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, y OCHENTA Y SEIS 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS



DE AMÉRICA (USD 86.34) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

#### 4. RECURSO

En cumplimiento de los artículos 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de apelación puede ser interpuesto en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo.

**POR TANTO**, de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Confirmar el acuerdo acuerdo N.º E-0175-2024-CAU de fecha veintinueve de febrero de este año.
- b) Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.º IT-0147-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente