



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0514-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día once de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintinueve de enero de este año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO 63/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 544.63) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NC 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-0138-2024-CAU de fecha diecinueve de febrero del presente año, esta Superintendencia requirió a la sociedad DELSUR, 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 veintitrés de febrero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día ocho de marzo del mismo año.

Los días ocho y quince de marzo de este año, el licenciado xxx, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que cuentan con evidencia para comprobar la existencia de una condición irregular en el suministro identificado con el NC xxx, y que realizó un nuevo cálculo de la energía no registrada por la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 397.58) IVA e intereses incluidos.

Mediante memorando con referencia N.º M-0186-CAU-24 de fecha trece de marzo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.º E-0273-2024-CAU de fecha diez de abril de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la



condición irregular que afectó el suministro identificado con el NC 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 quince de abril de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día quince de mayo del mismo año.

El día catorce de mayo del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que ratifica los argumentos y pruebas previamente remitidos. Por su parte, la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha doce de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0150-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:

[...] El 12 de agosto de 2022, técnicos de la empresa distribuidora DELSUR documentaron que en las instalaciones eléctricas de la casa N.º 21, colonia Santa Fe, calle a Santo Tomás, vinculada con el suministro identificado con el NC xxx, se encontró un puente eléctrico entre una de las fases de entrada y salida del equipo de medición. La condición encontrada se detalla en el acta de condiciones irregulares levantada por los técnicos de DELSUR.

Observaciones descritas en el acta N.º xxx por condición irregular:

"Se visitó suministro y se encontró una de las fases de entrada y salida del medidor unida eléctricamente lo que provoca un desvío de corriente que no es registrado." (...)

Como evidencia de la condición descrita en el acta de condición irregular, la empresa distribuidora muestra fotografías dónde se aprecia el punto en el cual, mediante un puente eléctrico, se unía una de las fases de entrada de la acometida de servicio eléctrico con la fase correspondiente de la acometida de carga.

Al analizar la evidencia fotográfica remitida por la empresa distribuidora DELSUR, esta muestra de manera clara que en la acometida de suministro eléctrico se encuentra conectado un puente eléctrico entre fase de entrada y salida el cual impidió el registro correcto del equipo de medición; que, para la fecha en que fue documentada dicha condición, no deja lugar a duda de la condición irregular de la cual se proveía de energía el inmueble.

Ahora bien, es importante mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo o las características de la carga que estaba siendo alimentada por la condición encontrada, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que los conductores de fases de entrada y salida se encontraban unidos por un conductor eléctrico; por lo tanto, se concluye que dicha condición irregular estaba siendo utilizada por lo que el equipo de medición n.º xxx no registraba toda la carga instalada en el inmueble.

Por consiguiente, con base en las pruebas analizadas y en consideración a los cambios observados en el historial de registros de consumos mensuales del suministro bajo análisis, que se detalla en la gráfica n.º 1, se establece que la sociedad DELSUR cuenta con las evidencias necesarias, las cuales permiten determinar que en el suministro identificado con el NC xxx existió una condición irregular, relacionada con un puente eléctrico entre una de las fases de entrada de la acometida de servicio eléctrico y la fase correspondiente de la acometida de carga, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro; lo que permitió al inmueble gozar del uso de la energía eléctrica sin que esta



fuera registrada en su totalidad por el equipo de medición y posteriormente no fuera facturada por la empresa distribuidora. [...]"

#### Argumentos de la usuaria:

Dentro de los argumentos presentados por la usuaria final se muestran los expresados en fecha 29 de enero del 2024 al momento de presentar el reclamo ante el CAU:

##### **Argumento de la usuaria:**

"Solicito se verifique el cobro por \$544.63 en concepto de que se está realizando y si es procedente o no."

##### **Análisis CAU:**

Las evidencias aportadas por la empresa distribuidora demuestran la existencia de una condición irregular en el suministro, por lo tanto, la sociedad DELSUR tiene derecho a recuperar un monto en concepto de energía que fue 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. Sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por DELSUR es el correcto.

En ese sentido, el CAU determina que la señora xxx no ha presentado argumentos que puedan desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora relacionadas con la condición irregular encontrada en el suministro con NC xxx.

#### Recálculo efectuado por el CAU:

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:

- El método utilizado por DELSUR, establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro del usuario final, en el literal a) del artículo 5.2, es aceptable al igual que el periodo utilizado, correspondiente al ciclo de facturación de los meses de abril a junio del 2021, para obtener el consumo promedio el cual corresponde a un valor de 398.57 kWh mensuales.
- El periodo retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 13 de febrero al 12 de agosto de 2022, fecha en la que se corrigió la irregularidad. Este periodo se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.

El valor de consumo y periodo arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad DELSUR, determinándose que es aceptable el monto del cálculo realizado por la empresa distribuidora. (...)

#### Dictamen:

[...]

- a) El CAU considera que las pruebas presentadas por la sociedad DELSUR son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con **NC xxx** existió una condición irregular, relacionada con un puente eléctrico entre una de las fases de entrada de la acometida de servicio eléctrico y la fase correspondiente de la acometida de carga, lo cual permitió que no se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.
- b) De conformidad con la investigación realizada, se establece que es aceptable el cobro por el monto de **TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 397.58)**, IVA e intereses incluidos, correspondiente a **1,268.50 kWh**, que la sociedad DELSUR ha efectuado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro identificado con el **NC xxx**, a nombre de la señora xxx, en el periodo del 14 de febrero al 12 de agosto de 2022. [...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0273-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0150-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles



contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día trece de junio de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día uno de julio del mismo año.

El día veintiocho de junio de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que ratifica sus argumentos y pruebas presentadas previamente.

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 DELSUR, 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 NC xxx**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0150-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...]se establece que la sociedad DELSUR cuenta con las evidencias necesarias, las cuales permiten determinar que en el suministro identificado con el NC xxx existió una condición irregular, relacionada con un puente eléctrico entre una de las fases de entrada de la acometida de servicio eléctrico y la fase correspondiente de la acometida de carga, lo cual impedía el correcto registro del consumo de energía demandado en el suministro; lo que permitió al inmueble gozar del uso de la energía eléctrica sin que esta fuera registrada en su totalidad por el equipo de medición y posteriormente no fuera facturada por la empresa distribuidora. [...]”

En cuanto a los argumentos de la señora xxx, el CAU indicó lo siguiente:

(...) Las evidencias aportadas por la empresa distribuidora demuestran la existencia de una condición irregular en el suministro, por lo tanto, la sociedad DELSUR tiene derecho a recuperar un monto en concepto de energía que fue 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. Sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por DELSUR es el correcto.

En ese sentido, el CAU determina que la señora xxx no ha presentado argumentos que puedan desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora relacionadas con la condición irregular encontrada en el suministro con NC xxx. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0150-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de 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 DELSUR, S.A. de C.V. es la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 397.58) IVA e intereses incluidos, en concepto de energía no registrada, y 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 usuaria, 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 NC 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, la usuaria 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-0150-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NC xxx se comprobó una condición irregular consistente en una conexión de línea directa fuera de medición.

Por lo tanto, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 397.58) IVA e intereses incluidos, en concepto de energía no registrada, y 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-0150-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NC 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 DELSUR, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 397.58) IVA e intereses incluidos, en concepto de energía no registrada, y 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 DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente