



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0524-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día quince de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día ocho de febrero del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CIENTO OCHO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 108.43) 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 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-0164-2024-CAU, de fecha veintisiete de febrero de este año, se 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 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 referido acuerdo fue notificado a las partes el día uno de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día quince del mismo mes y año.

El día quince de marzo de este 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-0190-CAU-2024, de fecha dieciocho de marzo 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-0279-2024-CAU, de fecha doce 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 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 diecisiete de abril del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día diecisiete de mayo de este año.

El día catorce de mayo 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 diez de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0146-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

#### Histórico de consumo:

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

[...] Con base en la inspección de rutina realizada el pasado 14 de diciembre de 2023 técnicos de la empresa distribuidora señalan haber encontrado una condición irregular en el suministro, la cual según lo detallado consistía en que el suministro se había conectado de manera directa ya que según registros a este le fue suspendido el servicio eléctrico en el mes de julio de 2019.

(...)

(...)

Por lo anteriormente expuesto, luego de analizar la evidencia fotográfica y documental remitida por la sociedad CAESS, y el comportamiento del historial de consumos de energía en el suministro, el CAU considera que hay suficientes argumentos técnicos para establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular que permitió al usuario final consumir energía sin la autorización de la empresa distribuidora.

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 de las instalaciones eléctricas del inmueble en la acometida propiedad de la empresa distribuidora. Esta condición permitió que en el suministro de referencia no se factura la totalidad de la energía demandada.

[...]

#### Análisis del argumento presentado por el usuario

(...) Al momento de presentar el reclamo el usuario expresó inconformidad por el cobro de ENR y por el consumo facturado del mes de febrero de 2024 por considerarlo alto y que durante los meses previos nunca tuvo montos a pagar con tal cantidad; por lo que, todo parece indicar que la insatisfacción por los cobros obedece directamente con los montos a pagar producto de la normalización del servicio ya que como se detalló previamente lo usual en el suministro era pagar montos correspondientes únicamente con los cargos fijos de la facturación eléctrica.

Por tanto, el CAU determina que los argumentos expuestos por el usuario no desvirtúan las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, relacionadas con la existencia de la condición irregular consistente en la conexión directa



de las instalaciones eléctricas del inmueble en la acometida propiedad de la empresa distribuidora, lo cual permitió al usuario final consumir energía sin la autorización de la empresa distribuidora.

(...)

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

(...) el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integrante del resultado final de la investigación.

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 comprendidos entre el 6 de enero al 7 de mayo del 2024 obteniendo un consumo promedio mensual 95 kWh.

Registros recientes de consumo de energía tomados para el cálculo de ENR	
Histórico de lecturas	Consumo (kWh)
6/1/2024	
6/2/2024	92
7/3/2024	87
6/4/2024	104
7/5/2024	102
Promedio diario	3.16
Promedio mensual	95

Tabla n.º 1. Periodo utilizado para el cálculo del consumo de energía promedio.

- El consumo promedio mensual de 95 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 17 de junio al 14 de diciembre de 2023 correspondiente a 180 días calendario.

Estas valoraciones fueron utilizadas por el CAU para el cálculo de la energía consumida y no registrada a facturar por la sociedad CAESS, llevando a establecer de esta manera que el monto cobrado por la sociedad CAESS de **CIENTO OCHO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 108.43), IVA incluido**, correspondiente a **493 kWh** está acorde con el cálculo realizado por el CAU.

#### 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 de las instalaciones eléctricas del inmueble en la acometida propiedad de la empresa distribuidora, lo cual permitió al usuario final consumir energía sin la autorización de la empresa distribuidora.
- b) De conformidad con el análisis efectuado y expuesto en el presente informe, se determina que es procedente el cobro por el monto de **CIENTO OCHO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 108.43), IVA incluido**, correspondiente a **493 kWh** que la CAESS ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada por condición irregular en el suministro identificado con el **NIC xxx**. Además, la empresa distribuidora podrá cobrar los intereses correspondientes por la energía no registrada, de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023.

[...]"



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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0279-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0146-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días doce y trece de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiocho de junio y uno de julio del presente año.

El día veintisiete de junio de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un nuevo escrito en el que manifestó estar de acuerdo con el contenido del informe técnico N.º IT-0146-CAU-24. Por su parte, el usuario 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-0146-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] luego de analizar la evidencia fotográfica y documental remitida por la sociedad CAESS, y el comportamiento del historial de consumos de energía en el suministro, el CAU considera que hay suficientes argumentos técnicos para establecer que en el suministro identificado con el NIC xxx existió una condición irregular que permitió al usuario final consumir energía sin la autorización de la empresa distribuidora.

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 de las instalaciones eléctricas del inmueble en la acometida propiedad de la empresa distribuidora. Esta condición permitió que en el suministro de referencia no se facturara la totalidad de la energía demandada.

[...]”.

Respecto al argumento del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

(...) los argumentos expuestos por el usuario no desvirtúan las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, relacionadas con la existencia de la condición irregular consistente en la conexión directa de las instalaciones eléctricas del inmueble en la acometida propiedad de la empresa distribuidora, lo cual permitió al usuario final consumir energía sin la autorización de la empresa distribuidora.

(...)



Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0146-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

### **2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU ratificó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 108.43) 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 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.
- 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, el usuario 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 el usuario 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 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.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2023 y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.

### 3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0146-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 en una condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 108.43) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el 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-0146-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 línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
- b) Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CIENTO OCHO 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 108.43) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.
- c) Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente