



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0576-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día nueve de agosto del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veintidós de febrero del presente año, la señora - interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TREINTA Y SEIS 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 36.79) 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 -.

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-0203-2024-CAU, de fecha once de marzo 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 catorce de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de abril de este año.

El día tres de abril del presente año, la licenciada -, apoderada especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales, por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.º E-0203-2024-CAU.

El día once de abril de este año, la empresa distribuidora presentó un escrito en el 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-0239-CAU-2024, de fecha dieciséis de abril de este 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-0357-2024-CAU, de fecha ocho de mayo del presente 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 - 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 catorce de mayo de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día once de junio del presente año.

El día siete de junio de este año, la distribuidora presentó un escrito al cual adjuntó como prueba adicional copia de orden de verificación de funcionamiento de medidor y fotografías de resultado de pruebas de exactitud de medidor, y manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentados con anterioridad.

Por su parte, la señora - no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diez de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0179-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 realizada el pasado 2 de febrero de 2024, técnicos de la empresa distribuidora señalan haber encontrado una condición irregular en el suministro, detallando lo siguiente:

(...)

-

(...)

Por lo anteriormente expuesto, luego de analizar la evidencia fotográfica remitida por CAESS y específicamente lo mostrado en la fotografía n.º 8, no queda lugar a duda de la condición irregular encontrada en el suministro.

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 - existió una condición irregular relacionada con un puente eléctrico conectado en las terminales de entrada y salida de la bornera de fase del medidor. Esta condición permitió que el medidor del suministro no registrara la totalidad de la energía demandada en la vivienda. [...]

#### Análisis del argumento presentado por la usuaria

(...) Las evidencias aportadas por la empresa distribuidora demuestran la existencia de una condición irregular en el suministro; en ese sentido, independientemente si esta condición fue generada por la usuaria o por terceros, el suministro se ha visto directamente beneficiado por tal condición al facturarse un menor consumo de energía; sin embargo, es procedente una revisión del monto pretendido cobrar por la distribuidora en concepto de ENR a fin de



verificar que este ha sido calculado apegado a lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

Con base en el análisis del argumento presentado por la usuaria, se determina que este no aporta pruebas que desvirtúen el hallazgo encontrado en el suministro por la empresa distribuidora el 2 de febrero del 2024. (...)

#### 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 19 de febrero al 20 de junio del 2024 obteniendo un consumo promedio mensual de 71 kWh.

Registros recientes de consumo de energía tomados para el cálculo de ENR	
Histórico de lecturas	Consumo (kWh)
19/2/2024	
20/3/2024	61
20/4/2024	82
20/5/2024	75
20/6/2024	71
<b>Promedio diario</b>	<b>2.37</b>
<b>Promedio mensual</b>	<b>71</b>

Tabla n.º 2. Periodo utilizado para el cálculo del consumo de energía promedio en el suministro.

- El consumo promedio mensual de 71 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 6 de agosto de 2023 al 2 de febrero de 2024 correspondiente a 180 días calendario. Como resultado, luego de aplicar las tarifas vigentes de cargo de energía y cargo de distribución para dicho período, se determina que el monto cobrado por la empresa distribuidora de **TREINTA Y SEIS 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 36.79) IVA incluido**, es procedente.

#### 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** - existió una condición irregular, relacionada con la conexión de un puente eléctrico entre la bornera de fase de entrada y salida del medidor, esta condición causó que no se registrara la totalidad de la energía demandada en el suministro.
- b) De conformidad con el análisis efectuado y expuesto en el presente informe, se determina que es procedente el cobro por el monto de **TREINTA Y SEIS 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 36.79), IVA incluido**, correspondiente a **176 kWh** que la sociedad CAESS ha efectuado en concepto de Energía Consumida y No Facturada por condición irregular en el suministro identificado con el **NIC** -. 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 del quinquenio 2023-2027. [...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0357-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0179-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 a la usuaria los días trece y quince de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiséis y veintinueve del mismo mes y año.

El día veinticuatro de julio del presente 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-0179-CAU-24. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

### **B. SENTENCIA**

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

#### **1. MARCO LEGAL**

##### **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

##### **1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

##### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el año 2024**

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 -**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0179-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Por lo anteriormente expuesto, luego de analizar la evidencia fotográfica remitida por CAESS y específicamente lo mostrado en la fotografía n.º 8, no queda lugar a duda de la condición irregular encontrada en el suministro.

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 - existió una condición irregular relacionada con un puente eléctrico conectado en las terminales de entrada y salida de la bornera de fase del medidor. Esta condición permitió que el medidor del suministro no registrara la totalidad de la energía demandada en la vivienda. [...].

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

(...) se determina que este no aporta pruebas que desvirtúen el hallazgo encontrado en el suministro por la empresa distribuidora el 2 de febrero del 2024. (...)

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0179-CAU-24 que existió una alteración interna del equipo de medición N.º - consistente en la instalación de puente eléctrico entre los

terminales de entrada y salida de dicho equipo, generando que no se registrara correctamente la energía eléctrica consumida 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 2024 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 TREINTA Y SEIS 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 36.79) 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 2024.

### **2.1.3. Aclaración a la usuaria sobre el cobro de ENR**

En cuanto a la responsabilidad de la señora - como usuaria del servicio de energía eléctrica por la condición irregular encontrada, debe indicarse que en el Capítulo II "Mediciones y Medidores" de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, se determina lo siguiente:

#### **"[...] Art.68. Aspectos generales.**

Las características técnicas de mediciones y medidores, conforme las características del servicio, son objeto de una norma específica. En este capítulo se definirá la normativa relativa a condiciones genéricas.

#### **68.1. Punto de conexión:**

A) Para clientes domiciliarios o servicios que no requieran equipo auxiliar para conectar el medidor, el límite de responsabilidad Distribuidora o Comercializador - Cliente es la salida del medidor, después de la caja precintada. [...]

C) El cliente es responsable del suministro y mantenimiento de los dispositivos de conexión a tierra y de protección de la acometida, más allá del punto de conexión. [...]"

En ese orden de ideas, corresponde exponer que al haberse comprobado técnicamente la existencia de una condición irregular, 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 2024 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, debe indicarse 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 consumidos.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una fracción del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo de energía no registrada no es un cobro arbitrario sin fundamento, sino la recuperación de una parte de lo que debió de percibir por el consumo efectivo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada en el suministro eléctrico debido a la condición irregular. Y dicho cobro es revisado por la SIGET en cada procedimiento de condición irregular que se tramita en esta instancia.



## 2.2. Análisis legal

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe 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 NIC -.

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 2024 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-0179-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 - se comprobó en una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TREINTA Y SEIS 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 36.79) 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 2024.

### 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-0179-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC - se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una manipulación del equipo de medición por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin que fuera registrada.
- b) Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TREINTA Y SEIS 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 36.79) 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 2024.

c) Notificar este acuerdo a la señora - y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente