



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0585-R-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día catorce de agosto del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Por medio del acuerdo N.º E-0267-2024-CAU de fecha ocho de abril del presente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por el señor -, en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. en el sentido siguiente:

"[...]

- a) Determinar que en el suministro identificado con el NIC - no se comprobó la condición irregular atribuida a la usuaria, por lo que es improcedente el cobro de la cantidad de MIL OCHENTA Y TRES 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,083.05) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- b) Establecer que en el suministro identificado con el NIC - existió un problema en el funcionamiento del medidor que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de VEINTE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.41) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables para el año 2023. [...]"

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días once y doce de abril de este año, respectivamente.

- II. El día veinticinco 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 interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.º E-0267-2024-CAU, con base en los argumentos siguientes:

"[...]

1. Mi representada considera que la sentencia dictada por el CAU no tiene el respaldo técnico adecuado, por lo tanto, no aceptamos la disminución planteada en la sentencia de cobrar (USD 20.41) IVA incluido, y reiteramos que, se nos permita cobrar la cantidad de 1,993 kWh y su equivalente (USD 456.71) IVA incluido.
2. Aceptamos el error en la elaboración del cálculo inicial y, bajo esta premisa, solicitamos que se considere como procedente el cálculo planteado en la etapa previa de este procedimiento, dado que se toma como base el histórico del nuevo medidor. En el cálculo realizado por el CAU se consideran los consumos antes de cambiar el medidor, por lo que consideramos que no es objetivo el planteamiento para dicho cobro.
3. Consideramos que las pruebas presentadas en las diversas etapas del proceso no han sido evaluadas con objetividad. Se han identificado condiciones que han obstaculizado el correcto registro del medidor por parte del usuario. Aunque no disponemos de pruebas concluyentes que demuestren la manipulación física del medidor, sí contamos con evidencia que indica que un deterioro externo no puede ser responsable de las alteraciones observadas en el disco y pivote magnético durante las pruebas de laboratorio. Estas pruebas se llevaron a cabo en colaboración con delegados, cuya participación no han sido debidamente valorada. [...]"

- III. Por medio del acuerdo N.º E-0335-R-2024-CAU, de fecha treinta de abril de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., y concedió al señor -, 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 ocho de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la usuaria venció el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día dieciséis de mayo de este año, la señora -, presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

"[...] El CAU, desde la realización de las diligencias técnicas, con la inspección correspondiente, ha emitido dos dictámenes técnicos en los que establecen que no se ha constatado alteración alguna en el dispositivo si no un deterioro en el mismo, situación que debió valorar la empresa antes de establecer el monto. (...)

Por todo lo anteriormente expresado y en aras de lograr con este proceso que personalmente como usuaria ha sido desgastante e indignante, solicito a su autoridad:

- Se me admita el presente escrito
- Se consideren nuevamente los hechos como se detallan y se han descrito desde el principio y los resultados de las diligencias realizadas por SIGET/CAU.
- Se hagan efectivos los dictámenes técnicos que el CAU diligente, profesional y éticamente han realizado.
- Se considere mi registro como usuaria y no se hagan presunciones ni acusaciones indebidas que vulneren mi dignidad de mujer y usuaria.
- Se me notifique la decisión definitiva del recurso interpuesto por la empresa **CAESS, S.A. de C.V.** [...]

IV. El día veinticuatro de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0193-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la distribuidora y b) pruebas aportadas. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

[...]"

### **3. Análisis de los argumentos presentados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V**

Con respecto a los argumentos presentados por la sociedad CAESS, es oportuno aclarar que personal técnico del CAU realizó una verificación física del equipo de medición en fecha 31 de enero del 2024, en el laboratorio de medidas de la empresa distribuidora, en dicha ocasión el personal técnico del CAU observó las comparaciones realizadas de los dos medidores por parte de los técnicos de la empresa distribuidora y verificó los argumentos planteados en dicha visita. La empresa distribuidora manifestó que el pivote magnético fue manipulado y que el mismo se encontraba desplazado de 0.9 a 1 mm, y que los empaques se encontraban dañados por manipulación y no por la exposición en el ambiente.

Sin embargo, el CAU no considera prueba fehaciente el desplazamiento del pivote magnético debido a que no se logró demostrar la alteración que se realizó para desplazarlo, es decir, no se observaron muescas o deterioro en los tornillos de ajuste; por lo cual no es objetivo que la sociedad CAESS indique que no es necesario contar con pruebas físicas para determinar que el usuario haya realizado acciones para alterar los elementos internos del equipo de medición o asociar que el usuario pudo haber utilizado una herramienta especial para no dejar rastros de las alteraciones, ya que el art. 6.2.1 del acuerdo N.º 283-E-2011 establece que la empresa distribuidora debe de contar con pruebas fehacientes que establezcan con claridad que el usuario ha obtenido energía eléctrica en forma indebida.

Con base en las dos verificaciones realizadas por el CAU, se considera que la sociedad CAESS no tiene pruebas que demuestren que el pivote del medidor haya sido manipulado, debido a que la cabeza del tornillo que sujeta el mismo no presenta evidencia de alteraciones o deformaciones en sus características físicas, es decir, no presenta evidencia de haber sido sometido a un torque mecánico, condición que puede ser observada en la siguiente fotografía:

-

Asimismo, el CAU considera que los ajustes de fábrica dependen de cada elemento que compone el equipo de medición debido a que por ser un pivote magnético el mismo puede tener una intensidad diferente uno del otro, como también cada



elemento puede sufrir un desgaste distinto debido a las condiciones de uso en el que se encuentre expuesto. Lo único evidente que se pudo verificar fue un rozamiento en la parte inferior del disco, lo cual, debido a las condiciones de deterioro externo que mostraba el medidor, se asoció a las condiciones propias del tiempo de operación del equipo de medición.

Con respecto a la comparación de los históricos de consumos que la sociedad CAESS realiza entre los suministros identificados con los NIC - (bajo estudio) y NIC -, en donde se realizó cambio de equipo de medición con similares características, es importante aclarar que dicha comparación es válida si ambos medidores hubieran presentado las mismas condiciones en el registro de exactitud, es decir, el equipo de medición que se retiró del suministro con NIC - presentaba un registro de porcentaje promedio de exactitud de 39.2 %, por lo cual es lógico que al sustituirlo, los consumos registrados por el nuevo medidor son mayores debido a que su exactitud estaría dentro del límite permitido.

Ahora bien, para el caso del NIC -, la empresa distribuidora no indica cual era el porcentaje de exactitud que el medidor retirado presentaba, por lo que no es posible determinar si la variación en los consumos históricos antes y después del cambio del medidor este asociado a un problema en el equipo de medición.

Por lo tanto, debido a que la sociedad CAESS no pudo demostrar técnicamente que la afectación en el registro del consumo del suministro estaba asociada a una alteración de los elementos internos del medidor, y en vista que la prueba de funcionamiento del medidor presentó un registro de porcentaje promedio del 39.2 %, el CAU determinó que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS evidenciaban que el suministro fue afectado por una condición de desperfecto o problemas en el equipo de medición, situación que también se refleja en el histórico de consumo que presenta el suministro, ya que dicho medidor no registró correctamente la energía demandada por el inmueble debido a que se encontraba funcionando fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

En ese sentido, el cálculo del CAU se realizó con base en el porcentaje de exactitud faltante para alcanzar el límite inferior establecido en la normativa el cual es 98 %, el periodo que se consideró se encuentra establecido en el Art. 35 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2023, ya que el presente caso se considera que está asociado a la existencia de una condición de desperfecto o problema en el equipo de medición.

Lo anterior, explica la observación realizada por la sociedad CAESS relacionada al uso del histórico antes del cambio del equipo de medición. Ya que el cálculo considera que, de lo registrado dentro del periodo del 16 de marzo al 15 de mayo del 2023 fue facturado solo un 39.20 % y que para dicho periodo no se facturó un 58.80 %, lo que significa que se sumó un 58.80 % a los consumos obtenidos dentro del periodo de recuperación. Por tal razón, fueron utilizados los consumos antes del cambio de medidor, ya que los mismos habían sido afectados por el porcentaje de exactitud con el que estaban siendo registrados por el equipo de medición.

-

En ese sentido, y por lo antes expuesto se establece que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no se consideran procedentes para recomendar una modificación a lo determinado en el acuerdo N.º E-0267-2024-CAU.

#### **4. Análisis de los argumentos presentados por la señora -**

Sobre los argumentos planteados por la usuaria final, es preciso establecer que el CAU realiza un análisis de todas las pruebas y argumentos presentados por las partes involucradas, con esto busca determinar la procedencia o no del reclamo interpuesto por la usuaria y del cobro realizado por la empresa distribuidora. En ese sentido, el CAU actúa de manera imparcial y objetivo.

Esto indica que, de existir una condición irregular que permitiera al suministro beneficiarse de una energía consumida y no facturada, el CAU la establecería en el informe técnico, por lo que dependiendo de lo anterior se eximiría o no a la usuaria final del pago de una energía consumida y no facturada. Para este caso el CAU considera que la condición encontrada en el suministro está asociada a la condición de medidor defectuoso, y por tal razón, se desvincula al suministro como a la usuaria final de una condición irregular.

Por otra parte, el CAU entiende que al usuario final se le complica cancelar el recibo de energía eléctrica debido a los protocolos y al sistema contable de la empresa distribuidora; sin embargo, se ha investigado que la empresa distribuidora no puede retirar de su sistema contable el monto de la supuesta energía a recuperar debido a que una vez retirado este monto se pierde el vínculo con el suministro y de ser procedente el cobro se les dificulta vincular de nuevo el mismo. Por



tal razón, el CAU manifiesta la complejidad de los pagos una vez se inicia el procedimiento, para que el usuario final este consciente del proceso.

En relación con la condición encontrada por CAESS en fecha 11 de mayo del 2023, el CAU ha realizado el análisis de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, determinándose que estas no son procedentes, ya que dicha sociedad no ha presentado la evidencia que permita demostrar que el equipo de medición se encontraba alterado internamente y que esta condición beneficiara a la usuaria final con una energía consumida y no facturada por una condición irregular asociada al equipo de medición.

No obstante, los argumentos presentados por la usuaria no desvirtúan la condición de medidor defectuoso que presentaba el equipo de medición n.º -, ya que este se encontraba funcionando con un registro de porcentaje promedio fuera de los límites de exactitud establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

## 5. **CONCLUSIÓN**

(...)

- a) Con base en lo expuesto y tomando en consideración la información que fue recabada por el CAU a lo largo del proceso de la investigación, con respecto al reclamo interpuesto por la señora - en contra de la sociedad CAESS, se establece que esta última no ha presentado pruebas o argumentos que permitan desvirtuar lo establecido en los N.º IT-0006-CAU-24 y N.º IT-0081-CAU-24. Por consiguiente, se mantiene lo establecido en el acuerdo N.º **E-0267-2024-CAU**.
- b) En el término que la superintendencia determine, se recomienda que la sociedad CAESS deberá presentar copia de la documentación mediante la cual se permita constatar que se ha dado cumplimiento a lo dictaminado en el presente informe técnico. [...]"

- 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 al usuario, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada (ENR).

En el presente recurso de reconsideración, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.º E-0267-2024-CAU, al mantener que si existió una irregularidad consistente en una alteración interna del equipo de medición del servicio eléctrico y solicita recuperar la energía no registrada por la cantidad de CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 456.71) 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 CAESS, S.A. de C.V.**

#### **1. Respecto la condición irregular en el suministro**

En su recurso, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. solicitó que se reconsiderará la existencia de una condición irregular en el suministro, y remitió análisis de comparativo entre medidores de similares características por medio del cual pretende demostrar la existencia de una alteración del equipo de medición del servicio eléctrico.

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-0193-CAU-24 en el cual concluyó lo siguiente:

1. De las pruebas aportadas por la distribuidora y de las verificaciones físicas efectuadas al medidor del servicio eléctrico en el laboratorio de CAESS no se observó que el pivote del equipo de medición haya sido alterado debido que no presenta evidencias de alteraciones o





deformaciones en sus características físicas, y que el desplazamiento que presenta no se han aportado pruebas que se deba a una manipulación.

2. Respecto a la comparación de los históricos presentados por CAESS, no puede ser considerado debido que la empresa distribuidora no aportó pruebas para establecer que ambos registros presentaban la misma condición de afectación en el porcentaje de exactitud en el registro del consumo de energía eléctrica.

Tomando en cuenta las conclusiones establecidas por el CAU, esta Superintendencia en el acuerdo N.º E-0267-2024-CAU estableció que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no presentó pruebas por medio de las cuales se pudiera establecer la existencia de la condición irregular en el suministro NIC - atribuida a la usuaria.

Aunado a ello, en el escrito de interposición de recurso de reconsideración presentado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día veinticinco de abril del presente año, manifestaron no contar con pruebas concluyentes que demuestren la manipulación física del equipo de medición del suministro.

## **2. Respecto a la valoración de las pruebas presentadas**

Respecto al argumento de la distribuidora que el CAU no ha valorado objetivamente las pruebas aportadas por la empresa distribuidora, es procedente indicar lo siguiente:

En el procedimiento para investigar la existencia de condiciones irregulares en el suministro de energía eléctrica del usuario final, se definen los lineamientos a seguir para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en suministros de los usuarios finales.

De conformidad con el artículo 7.1 de dicho procedimiento, la intervención de la Superintendencia inicia cuando el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o el monto de recuperación que ha determinado la distribuidora, y en razón de ello, interpone el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención al Usuario - corrobore lo actuado por la empresa distribuidora.

Según lo establecido en el procedimiento indicado, la distribuidora tiene el derecho de cobrar por el servicio prestado al usuario, debiendo cumplir con los parámetros establecidos en el marco regulatorio del sector eléctrico.

La Superintendencia a través del CAU realiza las investigaciones correspondientes a los reclamos sobre condiciones irregulares en los suministros, llevando a cabo todas las medidas necesarias para corroborar la existencia de una condición irregular atribuida al usuario y determinar si la empresa distribuidora está facultada para cobrarle cantidades en concepto de energía no registrada, debiendo verificar el período de recuperación (ciento ochenta días máximo) y que la cantidad exigida haya sido determinada de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En ese orden, en el procedimiento administrativo el órgano que debe resolver está sujeto, entre otros, al principio de la verdad material, establecido en el artículo 3 número 8 de la LPA, que lo define de la manera siguiente: «(...) *Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados (...)*».



Conforme a lo anterior, la autoridad administrativa está obligada a recabar los elementos necesarios que le permitan reconstruir los hechos con la mayor aproximación posible a la realidad, a fin de dirimir el diferendo conforme a derecho, hayan sido o no alegados por las partes. De tal manera que, la decisión administrativa ha de ser independiente de la voluntad de las partes, pues su objetivo será siempre ajustarse al principio de verdad material.

Con base en las disposiciones indicadas, debe indicarse que el CAU en los informes técnicos N.º IT-0006-CAU-24 e IT-0081-CAU-24, estableció lo siguiente:

- Que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no demuestran la existencia de una condición irregular relacionada a una alteración interna del equipo de medición del servicio eléctrico identificado con el NIC -.
- De igual forma la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no presentó información adicional que permitiera determinar la existencia de una condición irregular.

En ese sentido, el CAU no validó el nuevo cálculo efectuado por la distribuidora.

En consecuencia, los criterios técnicos establecidos para establecer que no existió una condición irregular en el suministro no implican que no se han valorado objetivamente las pruebas aportadas por la distribuidora, sino por el contrario, son la aplicación objetiva de los medios probatorios establecidos el artículo 7 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete, que establece que cuando la distribuidora advierta un posible incumplimiento a las condiciones contractuales, tendrá la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, utilizando los siguientes medios probatorios: fotografía y/o videos en forma digital, registro de cargas, el equipo de medición involucrado, comprobación del estado físico, y/o verificación de la exactitud de dicho equipo, podrá considerarse la instalación de un medidor testigo, y otras que consideren pertinentes, y deberá conservar de forma íntegra dicha evidencia por al menos doce meses.

En ese sentido, el argumento de la distribuidora debe ser declarado sin lugar.

### **3. CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0193-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 los informes N.º IT-0006-CAU-24 e IT-0081-CAU-24 y, en consecuencia, confirmar el acuerdo N.º E-0267-2024-CAU debiendo establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar a la señora - la cantidad de VEINTE 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.41) IVA incluido, en concepto de energía no registrada por medidor defectuoso, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 inciso tercero de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario aplicables 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 N.º E-0267-2024-CAU, emitido el día ocho de abril del presente año.
- b) Notificar este acuerdo a la señora - y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.º IT-0193-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente