



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0645-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día cinco de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día dieciséis 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 TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 365.00) 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-0176-2024-CAU, de fecha veintinueve 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 cinco de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve del mismo mes y año.

El día veinte de marzo de este año, -, 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 a la condición irregular, y que el monto cobrado en concepto de energía no registrada en el suministro corresponde a la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 254.84) IVA incluido.

Mediante memorando con referencia N.º M-0216-CAU-2024, de fecha uno de abril 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-0293-2024-CAU, de fecha quince 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 - 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 dieciocho de abril del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veinte de mayo de este año.

El día dieciséis de mayo del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

El día doce de junio de este año, el CAU remitió el memorando N.º M-0369-CAU-24, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.º E-0293-2024-CAU.

Por medio del acuerdo N.º E-0465-2024-CAU, de fecha veinticuatro de junio del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.º E-0293-2024-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día cinco de julio de este año.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diecisiete de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0183-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:

[...]

(...)

De las pruebas fotográficas presentadas por la sociedad CAESS se pudo observar que la línea directa (fase y neutro) mencionada está conectada en la red de distribución eléctrica y se dirige a una vivienda de color azul.

Ahora bien, de acuerdo con las observaciones detalladas en el Acta de Inspección de Condición Irregulares, la sociedad CAESS manifiesta que la condición encontrada está relacionada con una acometida directa a 120 voltios que se dirige hacia la vivienda contigua a la tienda donde se encuentra conectado el servicio con NIC -, y que dicha condición era aprovechada por el servicio donde fue cargado el cobro de energía no registrada; sin embargo, la empresa distribuidora solo presentó tomas de lectura en la acometida directa, es decir, una en el punto de conexión a la red de distribución eléctrica (fotografía n.º 5) y otra en la entrada a la vivienda contigua donde se encuentra instalado el suministro con NIC - (fotografía n.º 6); y no presentó pruebas que permitan determinar que existía un cable que se dirigía al suministro con NIC - con el que le permitiera realizar un consumo fuera de medición.



Por otra parte, el pasado 8 de julio del 2024, el CAU realizó una inspección al suministro con la que se pudo verificar que actualmente tiene instalado el medidor n.º - el cual se encuentra ubicado en el "pie de amigo" instalado en el polín del inmueble.

Al momento de la visita se verificó que el suministro bajo estudio es utilizado para vivienda y tienda, como también se verificó la condición manifestada por la empresa distribuidora.

En relación con la condición encontrada por la empresa distribuidora, se pudo determinar que esta fue generada por los habitantes de la vivienda contiguo y no por el suministro al cual fue cargado el cobro de energía no registrada.

A continuación, se anexa las siguientes fotografías en las cuales se puede apreciar lo antes descrito:

En las fotografías anteriores se puede apreciar claramente que el suministro con NIC - se encuentra instalado en una propiedad independiente a la vivienda donde fue encontrada la condición irregular, relacionada con una línea directa.

Por lo tanto, el cobro realizado por la sociedad CAESS en concepto de energía no registrada no corresponde al suministro con NIC -, ya que la condición irregular se encontró en otra propiedad y no se presentaron evidencias relacionadas a que dicho suministro se estuviera beneficiando de dicha condición.

En virtud de lo anterior, el CAU establece que la sociedad CAESS no ha logrado demostrar que en el suministro identificado con el **NIC** - existió una condición irregular, asociada a una línea fuera de medición, ni que el suministro se haya beneficiado con un consumo de energía sin ser registrada debido a la condición encontrada en la vivienda contigua; por tanto, para el presente caso el cobro de energía consumida y no facturada por la cantidad de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 254.84) IVA incluido, no es procedente.** [...]

#### Dictamen:

[...]

- a) El CAU de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no demuestran que en el suministro identificado con el **NIC** - existió una condición irregular, relacionada con una línea fuera de medición, ni que el suministro se haya beneficiado con un consumo de energía sin ser registrada debido a la condición encontrada en la vivienda contigua; por lo tanto, la irregularidad alegada por la empresa distribuidora no es procedente.
- b) En ese sentido, con base en lo expuesto en el presente informe, se ha determinado que es improcedente el cobro por el monto de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 254.84) IVA incluido**, correspondiente a un consumo de **1,170 kWh** que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro identificado con el **NIC** -, a nombre de la señora -. [...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0293-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0183-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 las partes el día veintiséis de julio de este año, por lo que el plazo finalizó el día quince de agosto del presente año.

El día catorce de agosto de este año, -, apoderada especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó su inconformidad con lo establecido en el informe técnico N.º IT-0183-CAU-24, argumentando lo siguiente:

"[...]"

- 1) La distribuidora sugiere recalcular el cobro de ENR por condiciones irregulares, conforme al literal a) del artículo 5.2 del procedimiento en el acuerdo N°283-E-2011. Para este propósito, se empleará el historial reciente de registros mensuales, que se mantuvieron correctos entre el 16 de marzo de 2024 y el 16 de julio de 2024, tras la normalización de la condición irregular detectada durante la inspección con orden No. - el sábado 20 de enero de 2024. Según el acta levantada en dicha visita, se constató que la conexión directa a 120V cedía energía a la tienda con NIC -, impidiendo que el medidor de la tienda registrara el consumo completo.

Esto evidencia que la tienda se benefició de una conexión ilegal de otro suministro, el cual ya ha sido regularizado.

- 2) Esto se refleja en el registro del medidor, el cual, antes de la normalización, presentaba un registro promedio de 117 kWh entre los meses de diciembre de 2023 y enero de 2024. Sin embargo, después de la normalización, el promedio de consumo fue de 311 kWh. Por lo tanto, el recalcule propuesto se aplica a los consumos desde el 16 de noviembre de 2023 hasta el 20 de enero de 2024.

"[...]"

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

## **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-0183-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] De las pruebas fotográficas presentadas por la sociedad CAESS se pudo observar que la línea directa (fase y neutro) mencionada está conectada en la red de distribución eléctrica y se dirige a una vivienda de color azul.

Ahora bien, de acuerdo con las observaciones detalladas en el Acta de Inspección de Condición Irregulares, la sociedad CAESS manifiesta que la condición encontrada está relacionada con una acometida directa a 120 voltios que se dirige hacia la vivienda contigua a la tienda donde se encuentra conectado el servicio con NIC -, y que dicha condición era aprovechada por el servicio donde fue cargado el cobro de energía no registrada; sin embargo, la empresa distribuidora solo presentó tomas de lectura en la acometida directa, es decir, una en el punto de conexión a la red de distribución eléctrica (fotografía n.º 5) y otra en la entrada a la vivienda contigua donde se encuentra instalado el suministro con NIC - (fotografía n.º 6); y no presentó pruebas que permitan determinar que existía un cable que se dirigía al suministro con NIC - con el que le permitiera realizar un consumo fuera de medición.

(...)

Por lo tanto, el cobro realizado por la sociedad CAESS en concepto de energía no registrada no corresponde al suministro con NIC -, ya que la condición irregular se encontró en otra propiedad y no se presentaron evidencias relacionadas a que dicho suministro se estuviera beneficiando de dicha condición. [...]”.

Por su parte, la señora - no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0183-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la conexión de línea directa partiendo de la red de distribución, y que la energía eléctrica que se estuvo demandado fuera de medición estaba siendo utilizada por personas que habitan en la casa contigua y no por la titular del suministro identificado con el NIC -.

Por lo tanto, la distribuidora deberá realizar las gestiones de cobro a la persona que reside en dicho inmueble durante el período en que se cometió la condición irregular y no a la señora -.

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

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible a la usuaria, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada a la señora -.

### **2.1.3. Alegato presentado por la distribuidora**

Respecto de la inconformidad planteada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. relacionada al informe técnico N.º IT-0183-CAU-24, el CAU indicó lo siguiente:

- Durante la inspección de la distribuidora y las pruebas remitidas al CAU, no se observa que el supuesto conductor fuera de medición ingresara al inmueble donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NIC -.
- Respecto a la variación de consumo en el suministro con el NIC - registrada en el período posterior a los meses de diciembre del dos mil veintitrés a enero del presente año, corresponde establecer que debido a las evidencias presentadas por la distribuidora y las recopiladas por el CAU no se respalda técnicamente que en el suministro existió una condición irregular y debe reiterarse que para tenerse por comprobada la existencia de una condición irregular se necesita recopilar pruebas fidedignas y no puede ser basada en un incremento en el consumo.

En ese sentido, la distribuidora no aportó nuevas pruebas técnicas que respalden la procedencia del cobro de ENR a la usuaria.

## **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.
- En los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios, se determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe una condición irregular, correspondiéndole recopilar las pruebas necesarias para justificar el cobro en concepto de energía no registrada.
- Como se plasmó en el informe técnico del CAU, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. argumentó la existencia de una línea directa partiendo de la red de distribución; sin embargo, en el transcurso del procedimiento se comprobó que la condición irregular y el consumo de energía eléctrica sin registrarse fue utilizada por vecinos de la señora -.

Debe establecerse 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.

### **3. CONCLUSIÓN**

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0183-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 - no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria, y que la energía eléctrica que se estuvo demandado fuera de medición estaba siendo utilizada por personas que habitan en casa contigua y no por la titular de dicho suministro.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S. A. de C. de C.V., deberá realizar las gestiones de cobro a la persona que reside en dicho inmueble.

### **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-0183-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que la condición irregular encontrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. fue comprobada por el CAU, debiendo definirse que la línea directa conectada a la red de distribución se dirigía a la casa contigua de la señora -.

Debido a lo anterior, la sociedad CAESS, S. A. de C. de C.V., deberá realizar las gestiones de cobro a la persona que reside en dicho inmueble conforme a lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. a la señora - por la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO 84/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 254.84) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.
- c) La sociedad CAESS, S. A. de C. de C.V., deberá realizar las gestiones de cobro en concepto de energía no registrada a la persona que utilizó la energía eléctrica para beneficio propio.
- d) Notificar este acuerdo a la señora - y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente