



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0667-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día once de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día dieciséis de abril de este año, el señor - interpuso un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 830.76) 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-0324-2024-CAU de fecha veinticuatro de abril del presente año, se requirió a la sociedad DEUSEM, 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 de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y de no serlo, indicar que se realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintinueve de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día quince de mayo del mismo año.

El día quince de mayo de este año, -, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0309-CAU-24 de fecha diecisiete de mayo 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-0435-2024-CAU de fecha once de junio 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 la distribuidora y al usuario los días uno y dos de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días veintinueve y treinta del mismo mes y año.

El día veintinueve de julio 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 dieciséis de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0203-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:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad DEUSEM, se pretende mostrar las condiciones detectadas en el suministro eléctrico con evidencias de una presunta condición irregular que, según criterio de la empresa distribuidora, afectaba el correcto registro de consumo. A continuación, de acuerdo con el análisis efectuado por el CAU, se presentan las fotografías y observaciones respectivas.

- El 19 de marzo de 2024, personal técnico de la empresa DEUSEM realizó una inspección al suministro con NIC - con nivel de tensión a 120 voltios y el medidor n.º -, encontrando el referido equipo como se muestra en la siguiente fotografía.
- Al verificar revisar las borneras del referido equipo, la línea del neutro estaba anulada y simulaba estar conectada correctamente, se encontró la punta del neutro aislado sin hacer contacto en la bornera de la fuente, asimismo, se tomó voltaje en el lado de la carga, registrando un valor de 120.6 voltios. A continuación, se presenta la fotografía que muestra la referida condición.
- Al momento de la inspección registraron la corriente instantánea en la fase del lado de la carga obteniendo el valor de 13.8 amperios, tal como se muestra en la siguiente fotografía.
- La condición presentada en la fotografía # 6, muestra que en la fase del lado de la carga había corriente circulando, ya que desde la acometida de la distribuidora antes del equipo de medición, la línea del neutro ingresaba directo a la vivienda y así aparentaba una correcta conexión en el equipo de medición.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble; siendo esto un incumplimiento por parte del usuario de lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final correspondiente al año 2024. [...]

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



(...) En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

- Se observa que el histórico de consumo registrado posterior a la normalización del suministro representa un ascenso significativo con relación al periodo irregular; sin embargo, en este caso en particular, los consumos posteriores no son representativos de la carga total demandada, por lo que el historial de consumo no se tomará en cuenta para el cálculo de la ENR.
- Por otra parte, el método de la carga no medida o registrada aplicando una corriente instantánea de 13.8 amperios, no será considerada ya que no se ha justificado técnicamente la distribución y el tiempo de uso de dicha demanda.
- El artículo 5.2, literal i), del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011, define que en caso de no ser satisfactorios los otros métodos descritos en el referido procedimiento, el importe de la energía no registrada podrá ser calculado con base en el censo de carga instalada; en ese sentido, el CAU establece que para el presente caso el método del censo de carga es el más representativo, considerando todo los equipos eléctricos de uso diario encontrados en el inmueble durante la inspección llevada a cabo el día 19 de julio del presente año, tomando en cuenta los valores de potencia de dichos equipos y empleando los parámetros de tiempo que se han utilizado en casos similares, asimismo restando los consumos ya facturados en el suministro que se encuentra en el inmueble.
- Por tanto, el CAU procederá a efectuar la rectificación del cálculo presentado por la distribuidora tomando en consideración las observaciones antes mencionadas, de tal manera que se utilizará el valor del censo de carga obtenido, el cual resultó por 985 kWh/m, tal como se presentó en la tabla n.º 1.
- Por consiguiente, el período retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 21 de septiembre de 2023 hasta el 19 de marzo de 2024.

A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, se establece que el monto determinado por la distribuidora DEUSEM en concepto de energía no registrada que asciende a la cantidad de 3,040 kWh, equivalentes a ochocientos treinta 76/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 830.76) IVA incluido, es procedente.(...)

#### Dictamen:

[...]

- a) El CAU determina, con base en el análisis efectuado a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas, que existió una condición irregular en el suministro con NIC -, consistente en una manipulación de la señal del cable del neutro de desde el interior de la vivienda, ya que había sido aislado del lado de la acometida de alimentación, esto con la finalidad de evitar el registro total de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad DEUSEM tiene derecho a recuperar la energía consumida y no registrada, tal y como está estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el suministro de Energía Eléctrica del usuario Final.
- b) Conforme con el análisis efectuado en el presente informe, se establece que la cantidad de 3,040 kWh, equivalentes a ochocientos treinta 76/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 830.76) IVA incluido, cobrados por la distribuidora DEUSEM en concepto de ENR, correcto y procede. [...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0435-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0203-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 veintidós y veintitrés de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días cinco y seis de septiembre del mismo año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, los intervinientes no hicieron uso de su derecho de defensa.

## **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 DEUSEM, S.A. de C.V. aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete**

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-0203-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Al verificar revisar las borneras del referido equipo, la línea del neutro estaba anulada y simulaba estar conectada correctamente, se encontró la punta del neutro aislado sin hacer contacto en la bornera de la fuente, asimismo, se tomó voltaje en el lado de la carga, registrando un valor de 120.6 voltios. (...)

(...) La condición presentada en la fotografía # 6, muestra que en la fase del lado de la carga había corriente circulando, ya que desde la acometida de la distribuidora antes del equipo de medición, la línea del neutro ingresaba directo a la vivienda y así aparentaba una correcta conexión en el equipo de medición.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad DEUSEM cuenta con la evidencia fehaciente y demuestra que en el suministro en referencia existió una condición irregular que afectó el registro correcto de consumo de energía en el equipo de medición, y por lo tanto no reflejó el consumo real demandado por los equipos eléctricos utilizados en el inmueble [...]

En cuanto al señor -, no presentó pruebas técnicas que debieran ser analizadas.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0203-CAU-24 que existió una alteración de la acometida mediante el aislamiento del neutro en la bornera del equipo de equipo de medición N.º -, 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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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

Luego del análisis correspondiente, el CAU ratificó en su informe técnico que el monto correcto que puede recuperar la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. es la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 830.76) de conformidad con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

## 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 -.



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 quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete 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-0203-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 la alteración de la acometida mediante el aislamiento del neutro en la bornera del equipo de medición N.º -, la cual permitió el consumo de energía eléctrica que no era registrada.

Por lo tanto, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 830.76) de conformidad con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

### 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-0203-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 la alteración de la acometida mediante el aislamiento del neutro en la

bornera del equipo de equipo de medición N.º -, a través de la cual se consumió energía eléctrica que no era registrada.

- b) Determinar que la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de OCHOCIENTOS TREINTA 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 830.76) de conformidad con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.
- c) Notificar este acuerdo al señor - y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente