



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0679-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día diecinueve de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día doce de abril del presente año, el señor -, usuario del suministro identificado con el NIC -, interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.92) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en dicho suministro.

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-0303-2024-CAU, de fecha diecisiete de abril de este año, se requirió a la sociedad EEO, 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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de mayo de este año.

El día siete de mayo del presente año, -, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del 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-0288-CAU-24, de fecha nueve 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-0417-2024-CAU, de fecha cinco de junio 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 veinticinco de junio de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintitrés de julio del presente año.

El día veintiocho de junio de este 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 veintidós de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0207-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 EEO, 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.

(...)

(...)

(...)

(...)

- La condición presentada en las fotografías demuestra que por la ubicación de la acometida de la distribuidora antes del equipo de medición, estaba accesible y permitió realizar una conexión de línea directa con nivel de tensión a 240 voltios, la cual estaba oculta al interior de la vivienda y así evitaba que se registrara el total del consumo mensual del suministro eléctrico.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO 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:

(...) 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 íntegra del resultado final de la investigación.

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:

(...)

- Por tanto, el CAU procederá a efectuar la verificación 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 878 kWh/m, tal como se presentó en la tabla n.º 1.
- Por consiguiente, el periodo retroactivo de recuperación, en este caso en particular, corresponde a 180 días comprendidos entre el 12 de octubre de 2023 hasta el 9 de abril de 2024.

A partir del recálculo efectuado por el personal técnico del CAU, se establece que el monto determinado por la distribuidora EEO en concepto de energía no registrada que asciende a la cantidad de 4,395 kWh, equivalentes a mil ciento cincuenta y cuatro 92/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,154.92) 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 la instalación de una línea directa para un nivel de tensión a 240 voltios conectada en la acometida de la empresa distribuidora, con la finalidad de evitar el registro total de la energía consumida en el inmueble; por tanto, la sociedad EEO 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 4,395 kWh, equivalentes a mil ciento cincuenta y cuatro 92/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,154.92) IVA incluido, cobrados por la sociedad EEO en concepto de ENR, es correcta y procede.
- c) Respecto al cobro en concepto de intereses determinado por la sociedad EEO por la cantidad de setenta y cuatro 20/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 74.20); de parte del CAU ha verificado el referido cálculo, determinando que dicha cantidad debe de rectificarse. Por tanto, la distribuidora tiene derecho a recuperar la cantidad de treinta y tres 38/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 33.38). [...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0417-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0207-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 veintinueve y treinta de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días doce y trece de septiembre del presente año.

El día cinco de septiembre de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas presentadas con anterioridad. Por su parte, el usuario no presentó documentación para ser analizada.

## **B. SENTENCIA**

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

### **1. MARCO LEGAL**

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

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

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

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

#### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora EEO, 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-0207-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con la información que fue provista por la sociedad EEO, 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.

(...)

- La condición presentada en las fotografías demuestra que por la ubicación de la acometida de la distribuidora antes del equipo de medición, estaba accesible y posibilitó realizar una conexión de línea directa con nivel de tensión a 240 voltios, la cual estaba oculta al interior de la vivienda y así evitaba que se registrara el total del consumo mensual del suministro eléctrico.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, el CAU determina que la sociedad EEO 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. [...]”

Por su parte, el señor - no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0207-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 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 MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS

UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.92) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más TREINTA Y TRES 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 33.38) en concepto de intereses en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

## 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 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-0207-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 una condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del suministro hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.92) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más TREINTA Y TRES 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 33.38) en concepto de intereses 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-0207-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 línea directa conectada en la acometida del servicio eléctrico, generando que el medidor no registrara el consumo total de la energía que fue consumida en dicho suministro.
- b) Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.92) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más TREINTA Y TRES 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDO DE AMÉRICA (USD 33.38) en concepto de intereses conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.
- c) Notificar este acuerdo al señor - y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente