



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0688-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día veintiséis de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día treinta de abril del presente año, el señor - interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de QUINIENTOS VEINTISIETE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 527.82) 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-0367-2024-CAU de fecha nueve de mayo del presente 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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día quince de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

El día veintisiete de mayo del presente año, la sociedad CAESS, 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-0331-CAU-24 de fecha veintinueve 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-0466-2024-CAU de fecha veinticuatro 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 las partes el día cinco de julio del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día ocho de agosto del mismo año.

El día treinta y uno de julio de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, el usuario no presentó documentación adicional para ser analizada.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veintiséis de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0208-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 el análisis de la información que fue provista por la sociedad CAESS se verificó que el suministro se encuentra conectado en baja tensión con una acometida bifilar, en la categoría tarifaria residencial. A su vez, se han extraído las siguientes fotografías, obtenidas por la sociedad CAESS durante la inspección técnica realizada el 1 de marzo de 2024, mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con "línea fuera de medición"; condición que, según criterio de la empresa distribuidora, provocó que el equipo de medición no registrara el consumo total demandado en el inmueble, siendo éstas las siguientes:

(...) Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en la fotografía n.º 4 y 5 se observa que en la línea de fase de la acometida de suministro se encuentra conectada una línea fuera de medición, lo cual ocasionó que el equipo de medición no registrara correctamente la energía demandada en el suministro.

Ahora bien, es importante mencionar que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional, sí pudo comprobar su uso mediante las fotografías n.º 6 y 7 que muestran que en la acometida del suministro existe una diferencia de corriente antes y después de la conexión de la línea directa; por lo que se concluye que dicha línea estaba disponible para su uso sin que su carga fuera registrada por el medidor n.º -.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular relacionada con una línea directa fuera de medición conectada a la línea de fase de la acometida de suministro; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante la fotografía N.º 4, 5, 6 y 7. [...]

Argumentos del usuario

El 30 de abril del 2024, en el reclamo presentado ante SIGET, el señor - expuso lo siguiente:



Solicito que se investigue el cobro efectuado por CAESS de \$527.82, puesto que no estoy conforme con el señalamiento de la condición irregular. Solicito que se congele el cobro hasta que SIGET brinde resolución del caso.

En relación con lo planteado por el usuario final se hacen las siguientes valoraciones:

- Para este caso en particular, la sociedad CAESS presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular, relacionada con la instalación de un conductor eléctrico conectado directamente a la acometida del servicio de energía eléctrica, tal como se puede observar en las fotografías n.º 4 y 5; por lo que el equipo de medición no estuvo registrando correctamente la energía demandada en el suministro. Por tanto, la sociedad CAESS tiene derecho a recuperar la energía que fue 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.
- Es pertinente aclarar que el cobro actual no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por el señor - no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora; sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por CAESS es el correcto.

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:

- El método utilizado por CAESS no se encuentra establecido en el Procedimiento Para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro del usuario final.
- El método a utilizar para el cálculo de la ENR será el histórico de consumo tomando en consideración el consumo registrado en el mes de abril del 2024, con lo cual se obtuvo un promedio mensual de 532 kWh.
- El periodo retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 3 de septiembre del 2023 al 1 de marzo del 2024, fecha en la que se corrigió la irregularidad. Este periodo se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.

El valor de consumo y periodo arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad CAESS, determinándose que es aceptable el monto del cálculo realizado por la empresa distribuidora. (...)

Dictamen:

[...]

- a. El CAU considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con **NIC** - existió una condición irregular, relacionada con una línea fuera de medición, lo cual permitió que no se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.
- b. De conformidad con la investigación realizada, se establece que es procedente el cobro por el monto de **QUINIENTOS VEINTISIETE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 527.82)**, IVA incluidos, correspondiente a **2,387 kWh**, que la sociedad CAESS ha efectuado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro identificado con el **NIC** -, a nombre del señor -, en el periodo del 3 de septiembre del 2023 al 1 de marzo de 2024. Además, la empresa distribuidora podrá cobrar los intereses correspondientes por la energía no registrada, de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del quinquenio 2023-2027. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0466-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0208-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.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintiocho de agosto de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día once de septiembre del mismo año.

El día once de septiembre del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que se adhiere al informe técnico N.º IT-0208-CAU-24 rendido por el CAU. 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 CAESS, 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-0208-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en la fotografía n.º 4 y 5 se observa que en la línea de fase de la acometida de suministro se encuentra conectada una línea fuera de medición, lo cual ocasionó que el equipo de medición no registrara correctamente la energía demandada en el suministro. (...)

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad CAESS cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular relacionada con una línea directa fuera de medición conectada a la línea de fase de la acometida de suministro; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante la fotografía N.º 4, 5, 6 y 7. [...]”

En cuanto a los argumentos del señor -, el CAU indicó lo siguiente:

“[...] En relación con lo planteado por el usuario final se hacen las siguientes valoraciones:

- Para este caso en particular, la sociedad CAESS presentó pruebas fehacientes que en el suministro existió una condición irregular, relacionada con la instalación de un conductor eléctrico conectado directamente a la acometida del servicio de energía eléctrica, tal como se puede observar en las fotografías n.º 4 y 5; por lo que el equipo de medición no estuvo registrando correctamente la energía demandada en el suministro. Por tanto, la sociedad CAESS tiene derecho a recuperar la energía que fue 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.
- Es pertinente aclarar que el cobro actual no corresponde a una multa, sino a la recuperación de la energía consumida pero que no le fue facturada al usuario final por la condición irregular encontrada.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por el señor - no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora; sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por CAESS es el correcto. [...]"

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0208-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en una 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 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 CAESS, S.A. de C.V. es la cantidad de QUINIENTOS VEINTISIETE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 527.82) más intereses 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-0208-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, debe establecer que en el

suministro identificado con el NIC - se comprobó una condición irregular consistente en una conexión directa en la acometida del servicio eléctrico hacia el inmueble.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS VEINTISIETE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 527.82) más intereses 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-0208-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC - se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una 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 CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de QUINIENTOS VEINTISIETE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 527.82) más intereses 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 CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente