



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0865-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las nueve horas con veinte minutos del día dieciséis de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día nueve de julio 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 DOSCIENTOS CINCUENTA 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.20) 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-0563-2024-CAU de fecha veintinueve de julio 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 de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y de no serlo, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día siete de agosto del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veintiuno de agosto de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual adjuntó un informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro en concepto de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0497-CAU-2024 de fecha veintitrés de agosto 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-0677-2024-CAU de fecha diecinueve de septiembre 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 para 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 en 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 el día veintiséis de septiembre de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día veinticuatro de octubre del mismo año, sin que las partes hicieran uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha veinte de noviembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0277-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 condición en el suministro:

[...] Con base en la inspección realizada al suministro por técnicos de CAESS, el pasado 20 de julio de 2023, estos detallan lo siguiente:

Notas descritas en el acta de condición irregular:

“Suministro conectado de forma ilegal a 120 voltios, suministro eléctrico para uso residencial.”

Como evidencia de la condición descrita en el acta de condición irregular, la empresa distribuidora anexa pagare firmado por un tercero. Sin embargo, la empresa distribuidora no proporcionó fotografías de la condición encontrada en el suministro, ni otro elemento probatorio. (...)

Se verificó que la única información con la que se cuenta del caso proporcionada por la empresa distribuidora es el acta de condición irregular y un pagare firmado por una persona que no es el titular del suministro; asimismo, se le requirió a la sociedad CAESS presentar mayor evidencia para sustentar dicha condición, tal como fotografías, videos o mediciones de voltaje o corriente efectuadas que demuestren de una forma clara y contundente que la condición alegada se encontraba en el inmueble y suministro al que se le encuentra facturando dicha condición irregular.

En ese sentido, el cobro de energía no registrada por la sociedad CAESS realizado al suministro con NIC ---, no se considera procedente debido que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son suficientes para poder demostrar la condición manifestada por CAESS.

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; por tanto, para el presente caso el cobro de energía consumida y no facturada por la cantidad de **DOSCIENTOS CINCUENTA 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.20) 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; por lo tanto, la irregularidad alegada por la empresa distribuidora no se considera 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 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.20) IVA incluido**, correspondiente a un consumo de **1,155 kWh** que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro identificado con el **NIC ---**, a nombre del señor ---. [...]"

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0677-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0277-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 el día veintiuno de noviembre del presente año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día cinco de diciembre del mismo año, sin que las partes presentaran 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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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-0277-CAU-24, expone lo siguiente:

“[...] Se verificó que la única información con la que se cuenta del caso proporcionada por la empresa distribuidora es el acta de condición irregular y un pagare firmado por una persona que no es el titular del suministro; asimismo,



se le requirió a la sociedad CAESS presentar mayor evidencia para sustentar dicha condición, tal como fotografías, videos o mediciones de voltaje o corriente efectuadas que demuestren de una forma clara y contundente que la condición alegada se encontraba en el inmueble y suministro al que se le encuentra facturando dicha condición irregular.

En ese sentido, el cobro de energía no registrada por la sociedad CAESS realizado al suministro con NIC ---, no se considera procedente debido que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son suficientes para poder demostrar la condición manifestada por CAESS. [...]"

En cuanto a los argumentos del señor --- cabe aclarar que no presentó elementos probatorios que debieran ser analizados.

Conforme lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0277-CAU-24 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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

Al no haberse comprobado la condición irregular atribuible al usuario, el CAU concluyó que no está justificado el cobro en concepto de energía no registrada, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá anular el cobro efectuado por la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.20) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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 tanto el usuario como distribuidora, 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 conexión de una línea directa en el inmueble; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas técnicas fehacientes que pudieran demostrar que la condición técnica indicada.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.º IT-0277-CAU-24 que no existió una condición irregular en el suministro y por tanto, de acuerdo con los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios vigentes para el quinquenio del dos mil veintitrés al dos mil veintisiete, el cobro efectuado por la empresa distribuidora en concepto de energía no registrada es improcedente.

Debe establecerse 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0277-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC --- no se comprobó una condición irregular atribuible al usuario.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.20) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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-0277-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC --- no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible al usuario.
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. al señor --- por la cantidad de la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA 20/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 250.20) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, de conformidad a los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final 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