



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0881-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las nueve horas con cincuenta minutos del día diecinueve de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día tres de julio del presente año, la señora ---, usuaria del suministro identificado con el NIC ---, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIDÓS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 322.81) 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-0545-2024-CAU, de fecha diecinueve 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 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 la distribuidora y a la usuaria los días veintiséis y veintinueve de julio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día quince de agosto de este año.

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

Mediante memorando con referencia N.º M-0496-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-0671-2024-CAU, de fecha dieciséis 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 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 a la usuaria los días veinticinco y veintiséis de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días veintitrés y veinticuatro de octubre del presente año.

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

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintiuno de noviembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0282-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 18 de mayo de 2024, mediante las cuales la empresa distribuidora ha pretendido demostrar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con "manipulación interna del equipo 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:

(...)

El pasado 19 de noviembre del 2024, a petición y en supervisión del CAU, se solicitó a la sociedad CAESS realizar una verificación interna al medidor n.º ---.

Al respecto, se establece que la primera observación que se validó fue la condición de alteración que presentaba el sello de tapa vidrio del equipo de medición.

Además, al realizar el análisis interno del medidor si bien es cierto que no se encontraron indicios relacionados con una alteración por parte de terceros en sus tornillos de ajuste (deformidad por el uso de destornillador). Sin embargo, se aprecia que el disco se frena con la parte inferior del freno magnético; también, se observó que el pivote contaba



con diferentes señales de ajuste en diferentes alturas de éste, lo que puede estar relacionado a una manipulación por un tercero. Lo anterior, se muestra a continuación:

---

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 9 se observa que el pivote cuenta con señales de ajustes que pueden estar asociadas a una manipulación interna del equipo de medición, lo cual ocasionó que éste 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 instalada en el suministro, sí pudo comprobar que el equipo de medición contaba con una manipulación interna; por lo que se concluye que dicha manipulación impidió que la carga fuera registrada por completo 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 un medidor manipulado internamente; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía en el suministro, la cual se evidencia mediante la fotografía n.º 9, así como el incremento en los consumos registrados en el suministro mostrados en la gráfica n.º 1

[...]

#### Análisis del argumento presentado por la usuaria

(...)

Solicitó se verifique el cobro de ENR que está realizando CAESS debido que me afecta que yo soy la responsable de cancelar el recibo y que extraña la condición que menciona CAESS ya que nadie ha tocado el medidor.

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

- Respecto al argumento presentado, es preciso indicar que la señora González presenta en su escrito la inconformidad del cobro realizado por CAESS; sin embargo, dicha prueba no es válida para desestimar el cobro realizado por CAESS.
- Para este caso en particular, la sociedad CAESS presentó pruebas en las cuales se puede determinar que en el suministro se encontraba un medidor manipulado, tal como se puede observar en las fotografías n.º 6; 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.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora --- 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 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 integrante 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:

(...)

- El método a utilizar para el cálculo de la ENR será el histórico de consumo tomando en consideración el consumo registrado durante el periodo de junio a septiembre del 2024, con lo cual se obtuvo un promedio mensual de 347 kWh.
- El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 8 de julio del 2023 al 4 de enero del 2024, fecha en la que se corrigió la irregularidad. Este período 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 período 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 la manipulación interna en el equipo de medición del servicio eléctrico, 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 aceptable el cobro por el monto de **TRESCIENTOS VEINTIDOS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 322.81)**, IVA incluidos, correspondiente a **1,475 kWh**, que la sociedad CAESS ha efectuado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro identificado con el **NIC ---**, a nombre ---, en el período del 20 de noviembre del 2023 al 18 de mayo de 2024, más los respectivos intereses de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023 – 2027. [...]"

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

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0671-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0282-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 a la usuaria los días veinticinco y veintisiete de noviembre del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diez y once de diciembre de este 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 CAESS, S.A. de C.V. aplicables para el año 2024**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *“Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses”.*

### **1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

### **1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1. Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

### **2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC ---**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0282-CAU-24, expone lo siguiente:

"[...] 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 9 se observa que el pivote cuenta con señales de ajustes que pueden estar asociadas a una manipulación interna del equipo de medición, lo cual ocasionó que éste 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 instalada en el suministro, sí pudo comprobar que el equipo de medición contaba con una manipulación interna; por lo que se concluye que dicha manipulación impidió que la carga fuera registrada por completo 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 un medidor manipulado internamente; condición que afectó el registro correcto del consumo de energía en el suministro, la cual se evidencia mediante la fotografía n.º 9, así como el incremento en los consumos registrados en el suministro mostrados en la gráfica n.º 1

[...]".

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(...) los argumentos presentados por la señora --- 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-0282-CAU-24 que existió una alteración interna del equipo de medición N.º --- consistente en daño en el pivote evitando el giro correcto del disco del medidor, 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 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 TRESCIENTOS VEINTIDÓS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 322.81) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes 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 a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- 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, la usuaria 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 la usuaria 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 a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

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-0282-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y establecer que en el suministro identificado con el NIC --- se comprobó en una condición irregular consistente en la alteración interna del equipo de medición.

Por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIDÓS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 322.81) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes 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-0282-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 manipulación del equipo de medición por medio de la cual se consumía energía eléctrica sin que fuera registrada.
- b) Determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de TRESCIENTOS VEINTIDÓS 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 322.81) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.
- c) Notificar este acuerdo a la señora --- y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.





Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente

