



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0883-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las diez horas del día diecinueve de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día once de julio del presente año, la señora --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debido al cobro de la cantidad de MIL 09/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,000.09) 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-0561-2024-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 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 referido 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 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-0498-CAU-2024, de fecha veintitrés de agosto del presente 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-0657-2024-CAU, de fecha nueve de septiembre de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición irregular que afectó el suministro identificado con el NIC --- y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinticuatro y veinticinco de septiembre del presente año, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, el día veintitrés de octubre de este 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 veinte de noviembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0279-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo y d) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

Histórico de consumo:

[...]

[...]

Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas por CAESS de una presunta condición irregular, destacando 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 pagaré; Al respecto, mediante correo electrónico con fecha 1 de noviembre del 2024, el CAU solicitó a la sociedad CAESS presentar mayor evidencia para sustentar el hecho de haber encontrado una supuesta condición irregular, tales 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 facturó la energía no registrada. En respuesta a lo solicitado, la sociedad CAESS, mediante correo electrónico enviado el 12 de noviembre del 2024, manifestó que no cuenta con fotografías que evidencien la condición irregular para el presente caso.

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

En virtud de lo anterior, el CAU establece que la sociedad CAESS no ha logrado demostrar que en el suministro con el NIC --- existió una condición irregular asociada a una línea fuera de medición; por tanto, para el presente caso **no es procedente** el cobro de energía consumida y no facturada por la cantidad de **mil 09/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1000.09), IVA incluido.**

[...]

Dictamen:



[...]

- a) El CAU de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la sociedad CAESS no demuestran de una forma clara y contundente que en el suministro identificado con el **NIC** --- existió una condición irregular relacionada con una línea directa conectada 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 **mil 09/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1000.09), IVA incluido**, correspondiente a un consumo de **4,224 kWh** que la sociedad CAESS ha facturado en concepto de Energía No Registrada en el suministro identificado con el **NIC** ---, a nombre de la señora ---.
- c) Debido a que la usuaria ya canceló la cantidad de **doscientos noventa y uno 69/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 291.69), IVA incluido** por medio de un acuerdo a plazos del cobro de ENR, la sociedad CAESS deberá reintegrar lo ya cancelado por la usuaria final con los respectivos intereses.
[...]

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0657-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0279-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 las partes el día veintisiete de noviembre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día doce 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 2023

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-0279-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 por CAESS de una presunta condición irregular, destacando 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 pagaré; Al respecto, mediante correo electrónico con fecha 1 de noviembre del 2024, el CAU solicitó a la sociedad CAESS presentar mayor evidencia para sustentar el hecho de haber encontrado una



supuesta condición irregular, tales 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 facturó la energía no registrada. En respuesta a lo solicitado, la sociedad CAESS, mediante correo electrónico enviado el 12 de noviembre del 2024, manifestó que no cuenta con fotografías que evidencien la condición irregular para el presente caso.

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

En virtud de lo anterior, el CAU establece que la sociedad CAESS no ha logrado demostrar que en el suministro con el NIC --- existió una condición irregular asociada a una línea fuera de medición; por tanto, para el presente caso **no es procedente** el cobro de energía consumida y no facturada por la cantidad de **mil 09/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1000.09), IVA incluido**.

[...].

Por otra parte, la señora --- o la empresa distribuidora no presentaron elementos probatorios en la etapa de alegatos finales que debieran ser analizados.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0279-CAU-24 que la distribuidora no comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2023 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 a la usuaria, 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 MIL 09/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,000.09) IVA incluido.

En vista que la señora --- canceló la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y UNO 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 291.69) IVA incluido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria lo cancelado más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

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.
- 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 línea directa partiendo de la red de distribución; sin embargo, en el transcurso del procedimiento no presentó pruebas técnicas fehacientes que pudieran demostrar que dicha situación generó un consumo de energía que no fue registrado, como lo establece la normativa aplicable.

En ese sentido, se estableció en el informe técnico N.º IT-0279-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 año 2023, 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 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.

3. CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0279-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 --- no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de MIL 09/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,000.09) IVA incluido, que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.



En vista que la señora --- canceló la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y UNO 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 291.69) IVA incluido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria lo cancelado más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

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-0279-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC --- no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.
- b) Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. a la señora --- por la cantidad de MIL 09/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,000.09) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto.

En vista que la señora --- canceló la cantidad de DOSCIENTOS NOVENTA Y UNO 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 291.69) IVA incluido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá reintegrar a la usuaria lo cancelado más los respectivos intereses de conformidad con el artículo 34 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2023.

Dentro del plazo de diez hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la distribuidora deberá remitir la documentación por medio de la cual se compruebe el cumplimiento a lo establecido en este acuerdo.

- c) Notificar este acuerdo a la señora --- y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente