**ACUERDO N.° E-1715-R-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día dos de septiembre de dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-1361-2022-CAU de fecha cuatro de julio de este año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por la señora XXX en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en el sentido siguiente:

“[…] a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó una condición irregular consistente un puente eléctrico que unía las líneas de carga y acometida en la fase “B”, generando que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.

b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y OCHO 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.53) 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 2021. […]”

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día siete de julio de este año.

1. El día veinte de julio de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.° E-1361-2022-CAU, con base en los argumentos siguientes:

“[…] mi representada manifiesta que interpone el recurso de reconsideración en base al artículo 132 de la Ley de Procedimientos Administrativos por las siguientes razones:

* Se encontró puente instalado entre fases B.
* Carga en sus trayectos ocasionando que medidor no registre el consumo de forma completa – carga de 2.90 amperios directamente en el puente.
* 11 amp en lo que registra la fase B, total en fase B 4.66 amp, que se utiliza en la vivienda.
* Se procedió a retirar puente encontrado, aclarar que cliente de este suministro es reincidente en hacer fraude, ya que se encontró sello verde G19034400 en el medidor.
* Se normalizó el suministro el cual es de uso Residencial no se tomó censo por seguridad carga en fase A de 0.06 amp. En su momento la zona era complicada para el ingreso y procesamiento de irregularidades, aun es complicado, en un nivel poco menor. […]”
1. Por medio del acuerdo N.° E-1509-R-2022-CAU, de fecha veintiséis de julio de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., y concedió a la señora XXX un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al vencimiento del plazo otorgado a la señora Ayala Lima rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintinueve de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la usuaria venció el diecinueve de agosto de este año, sin que se pronunciara al respecto.

1. El día veintinueve de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico XXX, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la distribuidora y b) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

“[…] **Se encontró puente instalado entre fases B**

Después de analizar la información obtenida en la investigación realizada, el CAU determinó mediante el informe técnico **XXX** que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que con estas demostró fehacientemente que existió una condición irregular en el suministro identificado con el **NIC XXX**, que consistía en un puente eléctrico entre la fuente y la carga de la fase B del suministro, que afectó el correcto registro de la energía que fue consumida en el citado suministro.

**Carga en sus trayectos ocasionando que medidor no registre el consumo de forma completa – carga de 2.90 amperios directamente en el puente**

Respecto a este argumento, el CAU determinó mediante el informe técnico **XXX** que, si bien la empresa distribuidora no pudo determinar el tipo de carga que estaba siendo alimentada por la línea adicional, pudo comprobar su uso mediante las fotografías que muestran que el conductor estaba conectado en la acometida eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA (fuente), el cual presentaba un flujo de corriente de **2.90 amperios**.

Ahora bien, respecto al cálculo realizado por la sociedad AES CLESA para recuperar la energía no registrada, se advierte que el consumo promedio mensual obtenido mediante un proyectado de consumo a partir de lecturas instantáneas de corriente por un valor de **2.90 amperios** utilizando un nivel de tensión de **120 voltios** por un período de **24 horas diarias** no es representativo del consumo real del inmueble, debido a su carácter transitorio, así como a la poca precisión en el proceso de toma de la medición, lo que constituye un indicador de la poca representatividad del cálculo realizado por la empresa distribuidora en el presente caso.

Además, se destacan los siguientes puntos por los cuales el método utilizado por la empresa distribuidora no es representativo del consumo real del inmueble:

* La empresa distribuidora utilizó una corriente instantánea de **2.90 amperios**, atribuyéndole un factor de uso de **24 horas diarias**, sin fundamentar ésta por qué debería utilizarse una medición de carga pico en el inmueble como uso continuo de la condición alegada, siendo que la empresa distribuidora no obtuvo el detalle de los equipos que presuntamente demandaban tal carga.
* El nivel de tensión de **120 voltios** utilizado por la empresa distribuidoras es un valor nominal que se les exige a éstas a ser brindado en los suministros de energía eléctrica; es decir, la sociedad AES CLESA no presentó evidencias de a ver realizado mediciones de la tensión suministrada al servicio en estudio.

Además, se reitera que el proyectado de consumo con base en las corrientes instantáneas no es un método preciso para determinar la energía a recuperar, ya que con estas se mide la **potencia aparente** de la carga, es decir, el producto de la tensión por la corriente, mientras que el equipo de medición del servicio sólo registra la **potencia real** de la carga, equivalente al producto de la tensión por la corriente por el factor de potencia, mencionando además, que la tensión utilizada por la empresa distribuidora es un valor nominal y no una lectura real del nivel de tensión suministrado al NIC XXX.

Cabe destacar que, para cargas residenciales, debido a que los usuarios no suelen tener etapas de compensación de reactivos, el factor de potencia puede llegar a rondar valores de 0.70, para equipos de refrigeración, ventiladores o dispositivos electrónicos, es decir, que la corriente real que verdaderamente contribuye a la energía registrada en el suministro por lo general es un 30% inferior a las lecturas instantáneas que son registradas con un amperímetro, además, la corriente demandada por los equipos no es estática, ya que varía a lo largo del tiempo conforme al ciclo de trabajo y forma de utilización de la carga, lo que constituye un indicador de la poca precisión del método utilizado por la empresa distribuidora.

**11 amp en lo que registra la fase B, total en fase b 4.66 amp, que se utilizan en la vivienda**

Respecto al valor de corriente de **11 amperios** mencionada por parte de la empresa distribuidora en este argumento, se establece que para el análisis realizado en el informe técnico **XXX**, ésta no presentó pruebas (actas, fotografía o video) que fundamente dicho valor, de igual forma para este recurso de consideración la sociedad AES CLESA no ha presentado pruebas de dicho valor; al respecto, es preciso aclarar que se realizó el análisis del valor de corriente de **1.11 amperios**, para lo cual la empresa distribuidora sí presentó pruebas, y que se encuentran contenidas en el informe técnico mencionado.

Por lo cual, el CAU establece que la empresa distribuidora no ha agregado elementos que permitan desvirtuar lo analizado mediante el informe técnico **XXX**. […]”

[…] **DICTAMEN**

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas (fotografías); es decir, su investigación y su dictamen parten de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabados con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final contenido en el acuerdo N.° 283-E-2011 y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2021.
2. Respecto al recurso de reconsideración presentado por la sociedad AES CLESA como respuesta al acuerdo **N.° E-1361-2022-CAU**, relacionado al cobro facturado en concepto de una energía no registrada en el suministro identificado con el **NIC XXX**, se establece que la empresa distribuidora no ha agregado elementos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico **XXX** que rindió a esta Superintendencia. […]”
3. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:
4. **MARCO NORMATIVO**

**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.** **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.D. 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.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

1. **ANÁLISIS**

El presente análisis debe iniciarse exponiendo que el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final 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 (ENR).

En el presente recurso de reconsideración, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.° E-1361-2022-CAU, por no estar de acuerdo con el método empleado por el CAU para calcular el monto que tiene derecho a cobrar en concepto de ENR, y mantiene que en el presente caso fue apropiado estimar la energía a recuperar basado en la lectura de intensidad de corriente obtenida en las líneas afectadas por un puente eléctrico (condición irregular), con base en los argumentos siguientes:

* El puente instalado entre las fases B evitó que el medidor registrara el consumo completo de 2.90 amperios directamente en el puente eléctrico.
* Se registraban 11 amperios en la fase B y en la vivienda se utilizaba un total de 4.66 amperios en dicha fase.
* La condición irregular encontrada es reincidente en el suministro.
* No se realizó el censo de carga por condiciones de seguridad en la zona

Debido a dichos planteamientos, en los numerales siguientes se incorporará el análisis realizado por el CAU en donde se definen los fundamentos técnicos para definir en el presente caso el método adecuado e idóneo para calcular la ENR, de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

* 1. **Condición irregular en el suministro y lecturas de corriente instantánea para establecer la carga no medida.**

El CAU concluyó que efectivamente la condición irregular en el suministro fue comprobada, pues se verificó una alteración mediante un puente eléctrico entre la acometida y la carga de la fase B, la cual afectó el registro de energía en el inmueble.

Respecto al cálculo efectuado por la distribuidora, el CAU determinó que carece de sustento técnico por las razones siguientes:

* Al no haberse identificado los equipos fuera de medición, no es posible establecer si la corriente instantánea de 2.90 amperios corresponden a una “corriente de trabajo” (nominal) o a una “corriente de arranque” de equipos eléctricos de tipo inductivo (refrigeradoras, aire acondicionado, lavadoras, ventiladores, equipos de bombeo, entre otros).

En adición a lo indicado, debe señalarse que en el suministro identificado con el NIC XXX, el CAU identificó equipos de tipo inductivo, tales como una refrigeradora y un ventilador.

* En el cálculo de la distribuidora no se encuentra justificado técnicamente que la corriente instantánea de 2.90 amperios era consumida durante 24 horas diarias en el inmueble. Esto es incorrecto debido a que dicho dato por sí solo no determina la cantidad de energía que se estaba consumiendo fuera de medición, debido a que es un valor instantáneo y su comportamiento en el transcurso del día puede ser variable.
* La distribuidora no presentó mediciones de tensión que evidencien que la energía suministrada al inmueble corresponde a 120 voltios. En ese sentido, el cálculo de energía no registrada de la distribuidora carece de sustento técnico por haberse efectuado con base en un valor nominal, sin considerar el valor de tensión de energía real suministrado en el inmueble.
* La distribuidora no aportó ninguna prueba técnica vinculada a una medición instantánea de 11 amperios registrada en la fase B, sin perjuicio de lo indicado, el CAU observa una medición de corriente instantánea de 1.11 amperios registrados en la fase B.

En ese sentido, la distribuidora no aportó ninguna prueba técnica que permita validar el cálculo inicial por la cantidad CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 37/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 154.37), es ese sentido, es pertinente confirmar el valor de energía no registrada determinado por el CAU en el informe técnico XXX, rendido en el trámite del presente diferendo.

* 1. **Presunta reincidencia de condiciones irregulares en el suministro**

Respecto al argumento de la distribuidora que existe reincidencia en el cometimiento de una condición irregular en el suministro, es pertinente indicar que no es conducente efectuar un análisis relacionado a este argumento debido a que no guarda ninguna relación con la condición irregular que afectó el suministro entre los días treinta de abril y veintisiete de octubre del año dos mil veintiuno.

En ese sentido, dicho argumento debe ser declarado sin lugar.

* 1. **Condiciones de seguridad en el lugar que impidieron efectuar la gestión técnica en el suministro**

Respecto a lo alegado por la distribuidora que no efectúo un censo de carga en el suministro debido a que existían situaciones de seguridad que le impidieron efectuar dicha acción técnica, debe señalarse que la normativa sectorial aplicable establece que la distribuidora debe recopilar la información técnica pertinente, relevante y útil para el cálculo de recuperación de energía consumida, debido a que el monto que se le exige a la usuaria debe corresponder a un valor de consumo lo más cercano posible a la demanda verdadera de energía, es decir, el voltaje suministrado y la potencia que era consumida por los equipos eléctricos que no fueron registrados durante la condición irregular.

Con base en lo expuesto, en el presente caso, la distribuidora durante el hallazgo de la condición irregular el 27 de octubre 2021, recopiló diversas pruebas técnicas, tomó fotografías, realizó mediciones de voltaje y corrigió la condición irregular encontrada, por lo que se evidencia que tuvo la oportunidad de efectuar un censo de carga del suministro.

En razón de lo anterior, dicho argumento es contradictorio y no fue respaldado con ninguna prueba técnica aportada.

* 1. **Recomendación del CAU**

Debido a las consideraciones expuestas, dicho Centro reiteró que la investigación realizada y su dictamen se derivó de las pruebas y argumentos expuestos por las partes y en cumplimiento del marco normativo regulatorio.

En ese sentido, al no haber recopilado la distribuidora las pruebas técnicas pertinentes para establecer el cálculo de energía no registrada, el CAU definió que el método idóneo para establecer lo que puede recuperar la distribuidora era el censo de carga del suministro con base en el artículo 5.2. letra i) del Procedimiento para la Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

En consecuencia, el CAU recomendó confirmar el acuerdo N.° E-1361-2022-CAU, respecto a que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y OCHO 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.53) 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 2021.

1. **CONCLUSIÓN DE LA SIGET**

Con fundamento en el informe técnico XXX rendido por el CAU de la SIGET y de conformidad a lo establecido en el artículo 129 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia considera pertinente confirmar el acuerdo N.°  E-1361-2022-CAU debiendo establecer que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUARENTA Y OCHO 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48.53) 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 2021.

1. **RECURSO**

En cumplimiento de los artículos 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de apelación puede ser interpuesto en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo.

1. **HABILITACIÓN DE HORARIO LABORAL**

La Ley de Procedimientos Administrativos, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

El diecinueve de agosto de dos mil veintidós, esta Superintendencia emitió el acuerdo N.° 38-2022/GTH-ADM, a través del cual se resolvió extender el horario de atención de las 7:30 a las 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año, a fin de compensar y no tomar como hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de las 7:30 a las 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.

**POR TANTO,** de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Confirmar el acuerdo N.° E-1361-2022-CAU, emitido el día cuatro de julio de este año.
2. Hacer saber a las partes que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario de las 7:30 a las 17:30 horas desde el veintinueve de agosto al siete de septiembre de este año. Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contará como día hábil el día dieciséis de septiembre de dos mil veintidós.
3. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico XXX rendido por el CAU de la SIGET.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente