**ACUERDO N.° E-1730-R-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día seis de septiembre de dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-1330-2022-CAU de fecha veintiocho de junio de este año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por el 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 en una línea eléctrica en derivación conectada en la acometida eléctrica, que ocasionó 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 CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 449.02) 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. […]”

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

1. El día quince 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-1330-2022-CAU, con base en los argumentos siguientes:

“[…] mi representada manifiesta que solicita en base al artículo 132 de la Ley de Procedimientos Administrativos el recurso de reconsideración ya que no se está de acuerdo con el recálculo realizado en el XXX ya que Dado que el periodo utilizado para determinar el resultado del análisis y recálculo no es apropiado para la recuperación de energía dado que para efectos correctos en relación a determinar la energía consumida no facturada, se deben utilizar los consumos donde el cliente no estaba normalizado referente a la línea adicional ya que al tomar de referencia de cobro el periodo que menciona el regulador, evidentemente resultaría una variación a favor del cliente, teniendo de esta manera perdida de ENR. […]”

1. Por medio del acuerdo N.° E-1493-R-2022-CAU, de fecha veinticinco 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 al 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 al señor Acuña Barrera 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 la distribuidora y al usuario los días veintiocho y veintinueve de julio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado al usuario venció el diecinueve de agosto de este año, sin que se pronunciara al respecto.

1. El día treinta y uno 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:

“[…] **3.** **ARGUMENTO ALEGADO POR AES CLESA EN EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

De conformidad con lo regulado en el artículo 132 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la sociedad AES CLESA solicita mediante escrito del 15 de julio de 2022, el recurso de reconsideración manifestando su inconformidad respecto con lo establecido en el acuerdo N.° E-1361-2022-CAU, manifestando lo siguiente:

*“”(…)*

Mi representada manifiesta que solicita en base al artículo 132 de la Ley de Procedimientos Administrativos el recurso de reconsideración ya que no se está de acuerdo con el recálculo realizado en el XXX ya que Dado que el periodo utilizado para determinar el resultado del análisis y recálculo no es apropiado para la recuperación de energía dado que para efectos correctos en relación a determinar la energía consumida no facturada, se deben utilizar los consumos donde el cliente no estaba normalizado referente a la línea adicional ya que al tomar de referencia de cobro el periodo que menciona el regulador, evidentemente resultaría una variación a favor del cliente, teniendo de esta manera perdida de ENR.

*(…)“”*

**4. DETERMINACIÓN DE LA PROCEDENCIA O NO DE LOS ARGUMENTOS ALEGADOS POR LA SOCIEDAD AES CLESA EN EL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

Con base en los argumentos presentados por la empresa distribuidora mediante el escrito del 15 de julio de 2022, el CAU establece lo siguiente:

Respecto al argumento alegado por la empresa distribuidora, el CAU determinó mediante el informe técnico **N.° 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 **9.15 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 **9.15 amperios** utilizando un nivel de tensión de **120 voltios** por un período de **12 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 **9.15 amperios**, atribuyéndole un factor de uso de **12 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 distribuidora 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 haber realizado mediciones de la tensión suministrada al servicio en estudio.

Sobre este punto, es preciso traer a cuenta que el artículo 5.2, literal a), del Procedimiento contenido en el acuerdo **N.° 283-E-2011**, define que el principal método a utilizar para calcular la energía no registrada es el historial reciente de registros mensuales correctos del consumo de energía eléctrica en el suministro del usuario final. Cabe aclarar, que dicho procedimiento no define qué cantidad de períodos debe tomarse o si debe ser antes o después de la normalización de la condición irregular, simplemente establece que deben ser registros mensuales recientes y correctos.

Por tanto, el criterio utilizado por el CAU para determinar la Energía No Registrada del suministro fue el establecido en el procedimiento mencionado en el inciso anterior; es decir, el cálculo para establecer la energía que la sociedad AES CLESA puede recuperar, se realizó mediante el método del **historial de registro de lecturas correctas de consumo** reportado por el equipo de medición **n.° XXX**, correspondiente al período del 23 de diciembre de 2021 al 25 de marzo de 2022, el cual corresponde a cuatro ciclos completos posteriores a la corrección de la condición irregular.

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.

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

[…] **CONCLUSIONES**

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, los registros del historial del consumo demandado, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen ha partido de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas 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-1330-2022-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 al usuario, 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-1330-2022-CAU, por no estar de acuerdo con los registros de consumo empleados por el CAU para calcular el monto que tiene derecho a cobrar en concepto de ENR, debido a que resulta una variación a favor del usuario.

Por lo que indicó que deben utilizarse los registros de consumo obtenidos mientras existía la línea adicional en el suministro.

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. **Información técnica utilizada por el CAU para determinar la energía no registrada.**

Respecto al cálculo inicial efectuado por la distribuidora, el CAU determinó en los informes técnico N.° XXX e IT-0317-CAU-22 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 9.15 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 un congelador, una cámara refrigerante, una lavadora y un ventilador.

* En el cálculo de la distribuidora no se encuentra justificado técnicamente que la corriente instantánea de 9.15 amperios era consumida durante 12 horas diarias en el inmueble. En ese sentido, el argumento de la distribuidora 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.
* La distribuidora no aportó ninguna prueba técnica que permita validar el cálculo inicial por la cantidad SEISCIENTOS OCHO 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 608.18),

Debido a las deficiencias que presentaba el método de cálculo de la distribuidora, el CAU utilizó el historial de registros de lecturas correctas de consumo comprendidas del 23 de diciembre de 2021 al 25 de marzo de 2022, es decir, 4 ciclos mensuales de facturación posteriores a la corrección de la condición irregular que afectó el suministro.

A efecto de verificar si los valores utilizados para el cálculo corresponden a lecturas correctas de consumo, se analizan los registros históricos de consumo del suministro NIC XXX.

En la gráfica de consumos se advierte que después de haber sido la corregida la condición irregular en el suministro el día 9 de noviembre de 2021, entre los meses de diciembre de 2021 y marzo de 2022, el consumo mensual de energía aumentó en un rango comprendido entre 220 kWh y 300 kWh, aproximadamente.

En ese sentido, el cálculo de recuperación de energía no registrada del CAU posee sustento técnico por haber sido efectuado con base en las directrices normativas detalladas en el artículo 5.2. letra a) del Procedimiento para la Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

* 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 y regulatorio.

En consecuencia, el CAU recomendó confirmar el acuerdo N.° E-1330-2022-CAU, respecto a que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 449.02) 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-1330-2022-CAU debiendo establecer que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 449.02) 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-1330-2022-CAU, emitido el día veintiocho de junio 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 al 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