**ACUERDO N.° E-1743-R-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día doce de septiembre de dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-1343-2022-CAU de fecha veintinueve de junio 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:

“[…]

Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó la existencia de una condición irregular atribuible a la usuaria.

Declarar improcedente el cobro efectuado por la sociedad AES CLESA y Cía, S. en C. de C.V. por la cantidad de CUATROCIENTOS VEINTIUNO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 421.13) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, por lo que debe anular el cobro en dicho concepto […]”.

Dicho acuerdo fue notificado a la señora Salazar y a la sociedad AES CLESA y Cía, S. en C. de C.V. los días cuatro y cinco de julio de este año, respectivamente.

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-1343-2022-CAU, con base en los argumentos siguientes:

“[…]

* Se aclara detalladamente y con evidencia sustentable en video compartido que cliente con NIC XXX, antes mencionado, para quien ramal se sirve desde poste, el neutro de cliente se encontraba conectado de manera corrida, directamente con el ramal de CLESA, así mismo el neutro que ingresaba en el medidor se encontraba totalmente aislado.

Cargas encontradas:

la. 3.69amp

Neutro que ingresa al medidor el cual estaba AISLADO: 0.01amp

lb. 3.64amp

Neutro conectado de manera corrida en ramal de CLESA: 3.80amp

* Por lo tanto, no es aceptable lo indicado por esta Superintendencia, en ningún argumento, como empresa no hemos dejado sin servicio eléctrico a cliente, tal cual nos faculta Términos y Condiciones, el cual conscientemente violentó condición contractual, adicional a ello, cliente no ha sido sancionado, tal como lo establece Términos y Condiciones, por parte del regulador […].”

1. Por medio del acuerdo N.° E-1513-R-2022-CAU, de fecha veintisiete 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 Salazar 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 intervinientes el día ocho de agosto de este año, por lo que el plazo otorgado a la usuaria venció el día veintidós del mismo mes y año, sin que se pronunciara al respecto.

1. El día cinco de septiembre 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:

“[…] **3.1.** **Argumentos y posiciones de la AES CLESA**

De conformidad con lo regulado en el artículo 132 de la Ley de Procedimientos Administrativos, la sociedad AES CLESA solicita mediante escrito del 20 de julio de 2022, el recurso de reconsideración manifestando su inconformidad respecto con lo establecido en el acuerdo N.° E-1343-2022-CAU, manifestando lo siguiente:

*“*[…] Se aclara detalladamente y con evidencia sustentable en video compartido que cliente con NIC XXX, antes mencionado, para quien ramal se sirve desde poste, el neutro de cliente se encontraba conectado de manera corrida, directamente con el ramal de CLESA, así mismo el neutro que ingresaba en el medidor se encontraba totalmente aislado.

Cargas encontradas:

Ia. 3.69 amp.

Neutro que ingresa al medidor el cual estaba AISLADO: 0.01 amp

Ib. 3.64 amp

Neutro conectado de manera corrida en ramal de CLESA: 3.80amp

Por lo tanto, no es aceptable lo indiciado por esta Superintendencia, en ningún argumento, como empresa no hemos dejado sin servicio eléctrico al cliente, tal cual nos faculta Términos y Condiciones, el cual conscientemente violentó condición contractual, adicional a ello, cliente no ha sido sancionado, tal como lo establece Términos y Condiciones, por parte del regulador […]”.

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

El estudio e investigación se ha realizado efectuando la evaluación y el análisis de la información recabada, cuyos resultados se presentan a continuación:

* 1. **Información presentada por la empresa distribuidora como respuesta al acuerdo N.° E-1343-2022-CAU**

Como respuesta al acuerdo N.° E-1343-2022-CAU, la sociedad AES CLESA no presentó información adicional a la ya remitida en las etapas previas.

* 1. **Evaluación y Análisis de la información**
     1. **Estudio de la presunta condición de neutro aislado en el medidor**

En escrito presentado, la sociedad AES CLESA menciona lo siguiente:

“[…] Se aclara detalladamente y con evidencia sustentable en video compartido que cliente con NIC XXX, antes mencionado, para quien ramal se sirve desde poste, el neutro de cliente se encontraba conectado de manera corrida, directamente con el ramal de CLESA, así mismo el neutro que ingresaba en el medidor se encontraba totalmente aislado. […]”

Al respecto, se destaca que el citado vídeo no fue presentado inicialmente como respuesta al acuerdo de audiencia N.° **E-1330-2021-CAU**, sino hasta el período de alegatos finales, es decir, después de que el CAU rindió el informe técnico N.° **XXX** y analizó la información disponible, debido a que como respuesta al acuerdo de apertura a prueba N.° **E-0190-2022-CAU**, la sociedad AES CLESA había manifestado que “no existía documentación adicional para sustentar el cobro”.

Sin embargo, se procedió al estudio del vídeo presentado por ésta como evidencia por la empresa distribuidora, referente a las condiciones encontradas al momento de corregir una presunta condición irregular, en el que se observa que el neutro del servicio, de la acometida de la fuente, se ramificaba en dos conductores en el punto donde se ubicaba un conector de compresión, uno que se dirigía hacia un servicio contiguo, y otro hacia el interior de la vivienda, según se muestra en las capturas de pantalla de la siguiente imagen:

Ahora bien, es precisamente en este punto donde radica la inconsistencia en la condición que alega la empresa distribuidora, pues según se detalló en la imagen n.° 3 y desarrollo del informe técnico N.° **XXX**, si el neutro se encontraba aislado en la fuente de la bornera del medidor y el neutro de la carga se encontraba conectado directamente a la red de distribución, los consumos registrados tuvieron que ser **cero**, por no poseer el medidor una referencia de tensión; sin embargo, de conformidad a las gráficas n.° 1 y 2 del citado informe, se comprobó que los consumos se han mantenido similares antes y después de la presunta normalización.

Además, se determina que la corriente que estaba siendo demandada en la fase de la acometida eléctrica de la fuente si estaba retornando por el neutro de las instalaciones eléctricas internas de la usuaria hacia la red de distribución, pero de forma directa sin pasar por el medidor, condición que la empresa distribuidora no demostró que afectara el registro de éste.

Al respecto de esta condición, cabe señalar que el medidor **n.° XXX** instalado en el suministro es del **tipo 1A**, es decir, posee un elemento o bobina para medición de la corriente en la fase y otro para la medición de la tensión, determinando que la energía consumida estará dada por la potencia real del suministro en determinado período de tiempo, siendo que ésta potencia está determinada por la siguiente expresión:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

Por lo que, si se cumple que haya una lectura de corriente en la fase A, el porcentaje de registro del equipo de medición sólo se verá afectado al modificar la referencia del neutro, percibiendo por consiguiente el medidor una tensión menor, o al eliminar por completo dicha referencia, con lo cual, se reitera, la energía medida en este último caso sería de cero.

Sin embargo, para el presente caso se advierte que el personal de la empresa distribuidora estableció en el acta de condiciones irregulares **n.° 30199** una tensión de **112.1 voltios**, similar a la medida por el CAU con la presunta condición ya corregida, lo que refuta el presunto aislamiento en el terminal del neutro del medidor, destacándose que en el vídeo dicho aislamiento no queda demostrado de forma contundente, como si lo pudo haber sido midiendo la tensión en dicho punto o con otro tipo de pruebas de continuidad.

Cabe destacar nuevamente que, internamente, las borneras de entrada y de salida del neutro, así como la referencia de tensión del transformador de potencial de éstos, se encuentran unidas mecánica y eléctricamente; por lo que, si el neutro de la carga se encontraba bien referenciado, también lo estaba el medidor internamente.

Además, debido a que el medidor del suministro sólo censa la corriente demandada con la bobina ubicada entre la bornera de entrada y salida de la fase, si la tensión aplicada al medidor es correcta, es indiferente que la corriente del neutro no esté retornando por el medidor, pues este tipo de medidor no posee bobina en el neutro, ya que internamente el neutro posee una unión eléctrica.

Por tanto, si la corriente estaba siendo registrada normalmente en la fase del servicio, y la tensión percibida por el medidor era similar a la nominal, se establece que sí se cumplían las dos condiciones necesarias para que el medidor **n.° XXX** del tipo 1A instalado en el suministro en estudio registrará correctamente la energía consumida por medio de sus dos elementos.

Dentro de ese contexto, no fue posible establecer que la condición descrita por la sociedad AES CLESA, que según su posición se evidencia en las imágenes obtenidas del vídeo presentado, provocara una variación en el registro de la energía demandada en el suministro, en tanto que los consumos luego del cambio del equipo de medición, por parte de la empresa distribuidora, se han mantenido estables con respecto al promedio del histórico de consumos y no se demostró de forma contundente que una manipulación hubiera alterado la tensión y porcentaje de registro del medidor.

* + 1. **Examen de las demandas registradas por la sociedad AES CLESA en inspección**

En el escrito presentado por la empresa distribuidora, ésta detalla las mediciones de la carga encontradas en el suministro de la siguiente manera:

“[…] Cargas encontradas:

Ia. 3.69 amp.

Neutro que ingresa al medidor el cual estaba AISLADO: 0.01 amp

Ib. 3.64 amp

Neutro conectado de manera corrida en ramal de CLESA: 3.80amp

 […]”

En relación con dichas demandas, se observa que la corriente identificada como “Ib”, corresponde realmente a la misma carga “Ia” pero medido del lado de la fuente, ya que el servicio es abastecido con una acometida eléctrica monofásica a 120 V, además, éstas cargas son muy inferiores a la de **10.57 amperios** que la sociedad AES CLESA utilizó para su cálculo de recuperación.

Además, nuevamente 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 éstas 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.

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 tanto, dichas mediciones tampoco demuestran de forma fehaciente la condición que alega la empresa distribuidora, ya que como se analizó en el apartado anterior, si dichas corrientes eran censadas por la bobina de carga del medidor, y no se pudo demostrar que existía variación en la tensión de referencia del suministro, se puede concluir que los consumos si estaban siendo registrados por el equipo de medición.

* + 1. **Evaluación del marco regulatorio al que hace referencia la empresa distribuidora**

Finalmente, en el escrito presentado por la empresa distribuidora, ésta hace referencia a los Términos y Condiciones vigentes de la siguiente forma:

“[…]

Por lo tanto, no es aceptable lo indiciado por esta Superintendencia, en ningún argumento, como empresa no hemos dejado sin servicio eléctrico al cliente, tal cual nos faculta Términos y Condiciones, el cual conscientemente violentó condición contractual, adicional a ello, cliente no ha sido sancionado, tal como lo establece Términos y Condiciones, por parte del regulador.

 […]”

Sobre el argumento anterior, es importante destacar que existen dos hechos objetivos independientes a que el distribuidor haya establecido el hallazgo de una condición irregular; el primero, que los Términos y Condiciones establecen que la facultad que invoca la empresa distribuidora deberá aplicarse de conformidad con las disposiciones pertinentes y la normativa establecida por la SIGET; y el segundo, que la condición aún no ha sido demostrada de forma fehaciente, por lo que no existe causa alguna que justifique el dejar a la usuaria sin el suministro de energía eléctrica.

Asimismo, los citados términos establecen que queda expedito el derecho de la usuaria para reclamar por la vía judicial, los daños y perjuicios ocasionados por el Distribuidor en virtud de la desconexión, cuando considere que ésta fue hecha sin causa justificada.

Además, cuando de conformidad con el presente artículo, el Distribuidor advierta un posible incumplimiento a las condiciones contractuales, tendrá la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, para poder establecer la condición de forma fehaciente, de lo contrario, no podrá aplicar el cobro de recuperación y tampoco la SIGET procederá con la sanción a la usuaria.

Cabe destacar que el artículo 7 de los Términos y Condiciones establece que los procedimientos que se tramiten en aplicación de los derechos y obligaciones contenidos en éstos se regirán por el principio de la carga dinámica de la prueba, es decir, en un concepto de naturaleza procesal en virtud del cual, se determina que la carga de probar debe desplazarse hacia aquella parte que se encuentra en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva.

También, el citado artículo precisa que con el objeto de evitar que el usuario incurra en alguno de los incumplimientos establecidos en este artículo, las empresas distribuidoras deberán informar debidamente a los usuarios sobre el uso correcto y el resguardo físico que deben dar a los equipos de medición y los elementos que lo conforman.

**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, vídeos, fotografías, órdenes de servicio, informe técnico, 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 la Existencia de 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-1343-2022-CAU**, relacionado al cobro facturado en concepto de energía eléctrica consumida y no facturada en el suministro identificado con el **NIC XXX**, se establece que la empresa distribuidora no ha agregado elementos que permitan modificar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico N.° **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-1343-2022-CAU, por considerar que con las pruebas presentadas (video) se demostraba la existencia de una condición irregular, por lo que estaba habilitada a cobrar a la usuaria la cantidad de CUATROCIENTOS VEINTIUNO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 421.13) IVA incluido, en concepto de energía no registrada.

Debido a dichos planteamientos, en los numerales siguientes se incorporará el análisis realizado por el CAU, de conformidad con el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

* 1. **Información técnica analizada por el CAU para determinar la improcedencia del cobro realizado**

Respecto al cobro efectuado por la distribuidora, el CAU determinó en los informes técnico N.° XXX e XXX que carece de sustento técnico por las razones siguientes:

* Las cargas encontradas presentadas en el video incorporado como evidencia de la condición irregular (3.69, 3.64 y 3.80 amperios), son muy inferiores a las detalladas por la misma distribuidora en fecha once de enero de este año (fotografías del video presentado, pero con valores de carga distintos).

Dichas cargas no fueron tomadas de forma simultánea, siendo que para el cálculo de cobro de la ENR, la distribuidora utilizó el valor de 10.57 amperios (demanda máxima y no la promedio del inmueble), el cual no es representativo de la carga del suministro.

En adición a lo indicado, debe señalarse que, si la condición que alega la empresa distribuidora afectara el registro del equipo, los consumos tendrían que haber sido cero (0), lo cual no fue así (tal como se analizó en el informe técnico N.° XXX). En consecuencia, las corrientes utilizadas para el cálculo de la distribuidora no son representativas de la carga del inmueble.

* La distribuidora no midió la tensión en las borneras del medidor, ni realizó otra prueba que demostrara de forma contundente el neutro interrumpido en la fuente, lo que hubiera demostrado que el medidor no estaba registrando la totalidad de la carga demandada en el inmueble, lo cual es contradictorio con la gráfica de historial de consumos del servicio analizada en el informe técnico N.° XXX.
* La distribuidora no comprobó fehacientemente la condición irregular, por lo que no es procedente suspender el suministro ni tampoco imponer una sanción al usuario.
  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-1343-2022-CAU, en el cual se estableció que no se 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 2021 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

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-1343-2022-CAU, debiendo establecerse que en el suministro identificado con el NIC XXX no se comprobó una condición irregular atribuible a la usuaria.

Por lo tanto, debe declararse improcedente el cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS VEINTIUNO 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 421.13) IVA incluido, que la sociedad AES CLESA y Cía, S. en C. de C.V. pretende recuperar en concepto de energía no registrada.

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.

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

1. Confirmar el acuerdo N.° E-1343-2022-CAU, emitido el día veintinueve de junio de este año.
2. 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