**ACUERDO N.° E-2015-R-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día uno de noviembre de dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Por medio del acuerdo N.° E-1504-2022-CAU de fecha veintiséis de julio del presente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por la señora XXX, en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. en el sentido siguiente:

“[…]

1. Establecer que en el suministro identificado con el NIC XXX se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en una manipulación interna en el equipo de medición debido a la suspensión de la señal de corriente de la fase “B” y a un puente eléctrico entre la entrada y salida de la fase A de dicho equipo, con la finalidad de evitar el correcto registro de la energía consumida en el inmueble.
2. Determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de SEISCIENTOS SESENTA Y UNO 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 661.88) 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 veintinueve de julio de este año.

1. El día ocho de agosto del presente año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.° E-1504-2022-CAU, con base en los argumentos siguientes:

 “[…]

1. En el análisis elaborado por el CAU de la SIGET, plasmado en el informe técnico No. IT-0166-CAU-22, se ha establecido que la Distribuidora cuenta con las evidencias fehacientes de la existencia de un incumplimiento contractual por parte del usuario final, al encontrar y documentar claramente una condición irregular en el suministro con NIC XXX;
2. La Distribuidora considera que, en la memoria de cálculo elaborada por el CAU de la SIGET, no se ha considerado específicamente la carga que estaba conectada en la fase B de acometida, que ha quedado demostrado por medio de la medición de la corriente por 22.03 amperios;
3. De acuerdo con el numeral anterior, la Distribuidora considera que el método de cálculo utilizado para el presente caso debe ser lo detallado en el literal c) del número 5.1 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, establecido en el Acuerdo 283-E-2011.
4. Se solicita al CAU de la SIGET, considerar la nueva memoria de cálculo detallada en el presente escrito y confirme la procedencia del cobro de Energía no Registrada por la cantidad de 5,710 kWh, equivalente a MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,455.70);
5. De acuerdo con lo anterior, mi representada hará una nueva modificación del monto facturado anteriormente, resultando una diferencia a favor del usuario por la cantidad de $ 1,260.00. […].”
6. Por medio del acuerdo N.° E-1579-R-2022-CAU, de fecha quince de agosto de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad EEO, S.A. 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 suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido a la usuaria, el Centro de Atención al Usuario (CAU) en un plazo de dos meses 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 a la usuaria los días dieciocho y diecinueve de agosto del presente año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado venció el dos de septiembre de este año, sin que la usuaria se pronunciara al respecto.

1. El día veinticuatro de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0405-CAU-22, 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:

 […]”

1. **ANALISÍS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR EEO**

La distribuidora EEO en virtud de la resolución del acuerdo N.° E-1504-2022-CAU, ha presentado un recurso de reconsideración, exponiendo sus argumentos respecto al método de cálculo de recuperación de la energía consumida y no registrada determinada en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22 presentado por el CAU. A continuación, se efectúa el análisis respecto a las conclusiones presentadas por la distribuidora.

1. **Comentario en el informe técnico del CAU:**

“[…]

*“****5.2.5 Posición del CAU sobre el método utilizado por EEO para el cálculo de ENR. (…..)*** *Al respecto, es preciso determinar que, el método utilizado por EEO para calcular la ENR no está considerado en el Procedimiento contenido en el acuerdo N. 283-E-2011;* ***debido a que el promedio mensual determinado por EEO es considerando lecturas de corriente instantáneas de ambas fases de la acometida en el suministro, es decir la carga total demandada en el suministro al momento de la inspección; y no solo la corriente que no estaba siendo registrada por el equipo de medición”.***

[…]”

“[..:]

A raíz de lo anterior, se ha elaborado una nueva memoria de cálculo únicamente por la cantidad de energía que fluía por la fase “B” de la acometida, que como se ha mencionado no estaba siendo registrada por el medidor No. XXX, la cual se muestra en la siguiente imagen:



**Conclusiones de la distribuidora**

Considerando los antecedentes antes mencionados, mi representada observa lo siguiente:

1. En el análisis elaborado por el CAU de la SIGET, plasmado en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22, se ha establecido que la Distribuidora cuenta con las evidencias fehacientes de la existencia de un incumplimiento contractual por parte del usuario final, al encontrar y documentar claramente una condición irregular en el suministro con NIC XXX;
2. La distribuidora considera que, en la memoria de cálculo elaborada por el CAU de la SIGET, no se ha considerado específicamente la carga que estaba conectada en la fase B de acometida, que ha quedado demostrado por medio de la medición de la corriente por 22.03 amperios.
3. De acuerdo con el numeral anterior, la Distribuidora considera que el método de cálculo utilizado para el presente caso debe ser lo detallado en el literal c) del número 5.1 del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, establecido en el Acuerdo 283-E-2011.
4. Se solicita al CAU de la SIGET, considerar la nueva memoria de cálculo detallada en el presente escrito y confirme la procedencia del cobro de energía no registrada por la cantidad de 5,710 kWh, equivalente a MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,455.70);
5. De acuerdo con lo anterior, mi representada hará una modificación del monto facturado anteriormente, resultando una diferencia a favor del usuario por la cantidad de $ 1,260.00. […]”

**Análisis del CAU:**

Respecto a lo planteado por la distribuidora debe indicarse que, efectivamente el CAU determinó que existió una condición irregular en el suministro, a partir de un análisis exhaustivo a las pruebas proporcionadas por las partes involucradas concluyendo en la cantidad de la energía consumida y no registrada que tiene derecho a recuperar la empresa distribuidora, tal y como se dictaminó en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22 emitido previamente por el CAU.

Cabe señalar que, dentro del análisis efectuado durante la investigación, esta superintendencia como ente regulador, procedió a determinar la cantidad de energía a recuperar por parte de EEO tomando en cuenta las características de los equipos y las condiciones de uso en la vivienda de la señora XXX.

Respecto a lo planteado por EEO en sus conclusiones, en lo relacionado al numeral 2, el CAU considera que la corriente instantánea registrada por el personal de la distribuidora carece de información complementaria mediante la cual se pueda fundamentar el criterio que utilizó para determinar que las cargas conectadas en la fase afectada demandaban una corriente constante de 22.03 amperios durante 12 horas diarias.

En relación con lo anterior, y de acuerdo con nuestra experiencia se sabe que algunas cargas de uso común en una vivienda son de tipo inductivo y pueden presentar corrientes altas en el momento de arranque de estos equipos; como lo son los aires acondicionados, refrigeradora. Por tanto, cualquier corriente instantánea medida durante el arranque de un motor no puede considerarse representativa de la corriente de marcha o trabajo, ni que esta es demandada por largos periodos de tiempo.

Por otra parte, la distribuidora en el numeral 3 establece lo siguiente: si bien el nuevo método de cálculo de ENR propuesto por la distribuidora se encuentra definido en El Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, específicamente en el literal c) carga no medida o registrada; sin embargo, como se indicó anteriormente, la corriente instantánea de 22.03 amperios no puede considerarse constante y ser representativa de la carga real en uso en la vivienda; asimismo, EEO no justificó que criterio tomó para establecer un periodo de 12 horas de uso diario de los equipos eléctricos abastecidos por la condición irregular, y de esa forma poder fundamentar la estimación de la energía a recuperar.

Es de hacer notar que previamente en casos similares se ha recomendado a la distribuidora, que el momento idóneo que tiene para fundamentar técnicamente la corriente instantánea y el tiempo de uso diario de los equipos eléctricos abastecidos bajo una condición irregular detectada, es cuando se realiza la inspección técnica, pues así se obtiene evidencia del tipo de equipos que están siendo alimentados y poder verificar de esa manera si la carga es del tipo inductiva, capacitiva o resistiva.

Debido a que de parte de EEO no se determinó el tipo de equipos eléctricos que estaban demandando una corriente instantánea por el valor de 22.03 amperios, el CAU sigue manteniendo el hecho de que el método empleado en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22, es el más idóneo para calcular la ENR y está indicado en el literal i) del procedimiento contenido en el acuerdo 283-E-2011.

En lo referente a la nueva memoria de cálculo propuesta por EEO en el numeral 4, el CAU no la considera aceptable, debido a que en ésta se mantienen algunos criterios sin mayor fundamento como el tiempo de uso de 12 horas diarias de la corriente instantánea como si fuera constante y que la totalidad de la carga es del tipo resistivo, algo que previamente ha sido desvirtuado en nuestros análisis técnicos por no estar debidamente respaldado.

Cabe resaltar que, para fundamentar técnicamente un consumo estimado por una corriente instantánea medida es importante que esta se respalde con información relacionada al tipo de equipo eléctrico conectado y las características propias del mismo si es carga resistiva o inductiva, factor de potencia, entre otros; lo cual nos permita establecer parámetros de consumo reales asociados a esta, y así poder determinar un valor de la Energía Consumida y No Registrada más cercano al real.

De tal manera que el método determinado por el CAU en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22, el cual corresponde al establecido en el artículo 5.2 literal i) del Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares, con un promedio mensual de consumo por la cantidad de 625 kWh, se sostiene.

En ese orden de ideas, el CAU no acepta la nueva memoria de cálculo propuesta por EEO, debido a los argumentos antes planteados; y, al carecer de fundamento técnico, el monto que pretende recuperar por la cantidad de mil cuatrocientos cincuenta y cinco 70/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,455.70) IVA incluido, no es procedente. Por lo que, el método propuesto por la distribuidora para estimar la ENR de la condición irregular analizada en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22, no es el más idóneo.

Por tanto, en lo que respecta a los argumentos presentados por EEO con fecha 8 de agosto de 2022, el CAU considera que la empresa distribuidora no presentó pruebas que sustente sus argumentos para que esta superintendencia modifique lo dictaminado en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22.

[…] **CONCLUSIONES**

(…)

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por las partes, 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 parte 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. Con base en lo expuesto y considerando la información que fue presentada por EEO a lo largo del proceso de investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por la señora XXX en contra de la citada empresa distribuidora, se establece que EEO no ha presentado nuevas pruebas que respalden sus argumentos y que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22 que rindió previamente a la 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 EEO, S.A. de C.V. planteó su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.° E-1504-2022-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, por lo que solicitó se modifique dicho cálculo a la cantidad de MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CINCO 70/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,455.70) IVA incluido.

Debido a dicho planteamiento, en los numerales siguientes se incorporará el análisis realizado por el CAU en donde se aborda lo alegado por la distribuidora y se definen los fundamentos para determinar el criterio utilizado 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 y el marco regulatorio.

**2.1. Sobre los argumentos planteados en recurso interpuesto por la sociedad EEO, S.A. de C.V.**

* 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 técnicos N.° IT-0166-CAU-22 e IT-0405-CAU-22 que carece de sustento técnico por no estar considerado dicho método en la norma aplicable y que además el promedio mensual determinado por EEO es por toda la corriente demandada en el suministro; y no solo la corriente que no estaba siendo registrada por el equipo de medición.

Por otra parte, es incongruente con los registros históricos del suministro, los cuales demuestran que el medidor registraba un porcentaje de la energía que se consumía en el suministro.

De igual forma, la sociedad EEO, S.A. de C.V. no realizó el censo de carga en el suministro ni presentó información complementaria con la cual se podría haber determinado los equipos eléctricos que pudieron estar demandado la corriente instantánea medida en la acometida del suministro.

Establecido lo anterior, el CAU reiteró que en el procedimiento en el Procedimiento para la Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, se establecen los métodos en los cuales puede basarse la distribuidora para realizar el cálculo de recuperación de energía eléctrica por una condición irregular, y que según las características de cada caso, deberá tomarse uno de ellos como idóneo para realizar el cálculo de ENR.

Por lo anterior, debido a las deficiencias que presentaba el método de cálculo de la distribuidora, el CAU utilizó el método de censo de carga, por considerarse más representativo del consumo real del inmueble donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NIC XXX.

* 1. **Hechos comprobados durante la investigación del CAU**

El CAU de forma posterior al análisis de la información recopilada en el transcurso de procedimiento, concluyó lo siguiente:

* + 1. La corriente instantánea registrada por el personal de la distribuidora carece de fundamento técnico debido a que no estableció el criterio que utilizó para determinar que las cargas conectadas en la fase afectada demandaban una corriente de 22.03 amperios por 12 horas diarias.
		2. Algunas cargas de uso común en una vivienda son de tipo inductivo y pueden presentar corrientes altas en el momento de arranque de estos equipos; como lo son los aires acondicionados, refrigeradora. Por tanto, cualquier corriente instantánea medida durante el arranque de un motor no puede considerarse representativa de la corriente de marcha o trabajo, ni que esta es demandada por largos periodos de tiempo.
		3. En cuanto al nuevo método de cálculo de ENR propuesto por la distribuidora, el CAU estableció que éste se encuentra definido en El Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, específicamente en el literal c) carga no medida o registrada; sin embargo, debido a las condiciones técnicas del presente caso, la corriente instantánea de 22.03 amperios no puede considerarse constante y ser representativa de la carga real en uso en la vivienda.
		4. Sobre la nueva memoria de cálculo propuesta por EEO, el CAU lo considera inaceptable debido a que en éste se mantienen algunos criterios sin fundamento, tales como:
			- El tiempo de uso de 12 horas diarias de la corriente instantánea como si fuera constante; y,
			- Reitera que el momento idóneo que tiene para fundamentar técnicamente la corriente instantánea y el tiempo de uso diario de los equipos eléctricos abastecidos bajo una condición irregular detectada, es cuando se realiza la inspección técnica, pues así se obtiene evidencia del tipo de equipos que están siendo alimentados y poder verificar de esa manera si la carga es del tipo inductiva, capacitiva o resistiva.

Establecido lo anterior, la distribuidora no aportó ninguna prueba técnica que permita validar el cálculo propuesto en el escrito de recurso, y tampoco presentó pruebas que desvirtúen el criterio del CAU, el cual está apegado a la normativa correspondiente.

En consecuencia, es preciso declarar improcedente dicho argumento, y como se desarrolló en el informe técnico N.° IT-0166-CAU-22, el método utilizado por la distribuidora para el cálculo de la ENR no tiene fundamento técnico y no es representativo del consumo real del inmueble.

Por las razones expuestas, el CAU sostuvo que el método válido para realizar el cálculo de ENR es con base al valor de censo de carga instalada equivalente a 625 kWh con base en el artículo 5.2 letra i) del Procedimiento para 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-1504-2022-CAU, respecto a que la sociedad EEO, S.A. de C.V. puede cobrar a la señora XXX la cantidad de SEISCIENTOS SESENTA Y UNO 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 661.88) 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 N.° IT-0405-CAU-22 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 adoptar el dictamen de dicho informe y, en consecuencia, confirmar el acuerdo N.°   E-1504-2022-CAU debiendo establecer que la sociedad EEO, S.A. de C.V. tiene derecho a cobrar a la señora XXX la cantidad de SEISCIENTOS SESENTA Y UNO 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 661.88) 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.

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

1. Confirmar el acuerdo N.° E-1504-2022-CAU, emitido el día veintiséis de julio de este año.
2. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0405-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente