

**ACUERDO No. E-091-2017-CAU.-**

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con veinte minutos del día veinticuatro de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED], interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en adelante también distribuidora CAESS, por considerarla responsable del daño sufrido en un televisor de su propiedad tipo plasma, marca SONY, modelo KDL-32BX300, serie 8877534, debido a la mala calidad del servicio de energía eléctrica proveído a través del suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED] instalado en el inmueble ubicado en [REDACTED].

La reclamante indicó que el valor de reparación del equipo dañado asciende a la cantidad de DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 282.00), y que en su defecto la sustitución del mismo es por la suma de QUINIENTOS DIECINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 519.00).

- II. Mediante el Acuerdo No. E-356-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara por escrito los argumentos y pruebas que considerara pertinentes respecto al reclamo de [REDACTED], debiendo remitir determinada información.

- III. [REDACTED], actuando en calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual respondió a la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-356-2015-CAU, expresando esencialmente que su representada no es responsable de los daños reclamados.

Adjunto a su escrito, el referido Apoderado presentó de forma magnética diversa información con la que fundamentó sus argumentos y una copia del informe técnico vinculado al caso.

- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo en trámite; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente será realizado por dicha instancia.

- V. Por medio del Acuerdo No. E-011-2016-CAU, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que con base en la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES, rindiera un informe técnico del caso, el cual incluyera toda la información técnica mediante la cual se estableciera la responsabilidad o no de la distribuidora de energía eléctrica CAESS, S.A. de C.V., con relación a los daños reclamados por [REDACTED].

VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico con referencia No. IT-011-31583-CAU requerido en el Acuerdo No. E-011-2016-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

““(…) **CONCLUSIONES.**

*En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos durante la investigación realizada, concluimos en lo siguiente:*

- a) *De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, y con base a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que en el presente caso, se ha comprobado la responsabilidad de la empresa distribuidora por los daños reportados en el equipo eléctrico reclamado por [REDACTED], en vista que se encontraron evidencias que nos conducen a determinar que la red eléctrica propiedad de la Distribuidora, fue la causante de los daños que presenta el equipo eléctrico reclamado por la usuaria.*
- b) *Tomando como base que [REDACTED], reportó que el televisor marca Sony de su propiedad se le dañó con fecha **25 de mayo de 2015**, y en consideración a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de la empresa distribuidora CAESS, específicamente lo relacionado con las interrupciones y reposiciones que afectaron el servicio eléctrico identificado con el NIS [REDACTED], se determinó que dicho servicio eléctrico fue afectado en el mes de mayo de 2015, por cinco (5) interrupciones, condición que pudo contribuir a la disminución de la vida útil del equipo eléctrico reportado como dañado por parte de [REDACTED].*
- c) *Se determinó que el servicio identificado con el NIS [REDACTED], a nombre de [REDACTED], fue afectado por la interrupción ocurrida con fecha **18 de mayo de 2015 a las 21:12 horas**, cuya duración fue de 2 horas con 51 minutos, dicha interrupción, se encuentra asociada a la activación de dos cortacircuitos, identificados con los códigos **C5785** y **C34775**, los cuales se encuentran conectados al circuito eléctrico identificado con el código **107-2-13**; dicha condición, contribuyó a la disminución de la vida útil del televisor reportado como dañado por parte de [REDACTED].*
- d) *De forma similar, se determinó que el servicio identificado con el NIS [REDACTED], objeto de nuestro análisis, fue afectado por la interrupción ocurrida con fecha **19 de mayo de 2015 a las 8:57 horas**, cuya duración fue de 1 hora con 52 minutos, dicha interrupción, se encuentra asociada al cambio del transformador quemado identificado con el código **T8785**, el cual se encuentra conectado al circuito eléctrico identificado con el código **107-2-13**; dicha condición, contribuyó a la disminución de la vida útil del televisor reportado como dañado por parte de [REDACTED].*

- e) Un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta de un sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encuentran conectados los equipos eléctricos, propiedad de la usuaria, es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el **Acuerdo No. 29-E-2000**, emitido por esta Superintendencia; sin embargo, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que las 35 interrupciones acontecidas durante el período comprendido desde el mes de junio de 2014 hasta el mes de mayo 2015 (un año), provocaron a través del tiempo la disminución de la vida útil del equipo reportado como dañado por [REDACTED].
- f) Por otra parte, el valor de lectura de **70.62 Ohmios** de resistencia que fue registrado en el conductor del sistema de puesta a tierra de la unidad de transformación identificada con el código **T7885**, con la capacidad de suministro de **25 kVA**, propiedad de la CAESS, incumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación en función de su capacidad, establecidos en la **Tabla No. 22** de las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el **Acuerdo No. 29-E-2000**, para el caso en comento, para la unidad de transformación con una capacidad de suministro de **25 KVA**, el valor de la resistencia de la red de tierra tiene que ser menor o igual a **12 Ohmios**.
- g) Además, traemos a cuenta que la función del conductor del sistema de puesta a tierra instalado en las Unidades de Transformación conectadas a los sistemas de distribución de energía eléctrica, es la de minimizar los efectos que pudieran provocar o derivarse por perturbaciones, transitorios y/o descargas atmosféricas ocurridas en las Redes Eléctricas. Los valores elevados de la resistencia de la puesta a tierra en cada Unidad de Transformación, afectará en forma negativa a los suministros de energía que están conectados a estas Redes de Distribución, ya que los efectos antes mencionados al no drenarse en su totalidad por el referido conductor, se desplazarán por toda la Red Eléctrica hasta encontrar la conexión a tierra más próxima.
- h) Consecuentemente con lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, con base en las interrupciones acontecidas durante el período comprendido desde el mes de junio de 2014 hasta el mes de mayo 2015 (un año de registro), es de la opinión que los daños reportados en el equipo eléctrico reclamado por [REDACTED], bajo el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], son responsabilidad de la empresa Distribuidora.
- i) Por consiguiente, somos de la opinión que el monto total que la empresa distribuidora CAESS debe de retribuir en el suministro en referencia, bajo el concepto de compensación por daños acontecidos en equipos eléctricos en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], a nombre de [REDACTED], asciende a la cantidad de **Doscientos Ochenta y Dos 00/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US \$282.<sup>00</sup>)**, con IVA incluido.

**(...) DICTAMEN**

Con base en la información recabada en la presente investigación y, lo establecido en las normativas aplicables, se determina lo siguiente:

- a) En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que los argumentos presentados por la empresa Distribuidora no son aceptables; lo anterior, tomando en consideración los registros de interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, los cuales nos muestran que existieron interrupciones que afectaron directamente el servicio eléctrico identificado con el NIS [REDACTED], a nombre de [REDACTED].
- b) Asimismo, somos de la opinión que las interrupciones del suministro eléctrico identificado con el NIS [REDACTED], acontecidas con fecha 18 y 19 de mayo 2015, en las cuales se registró la activación de dos cortacircuitos, identificados con los códigos C5785 y C34775 y el cambio del transformador quemado identificado con el código T8785, respectivamente, originó que el televisor marca Sony propiedad de [REDACTED], no operara dentro de los parámetros eléctricos establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, emitidas por esta Institución.
- c) Además, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que las 35 interrupciones acontecidas durante el período comprendido desde el mes de junio de 2014 hasta el mes de mayo 2015 (un año de registro), y un valor de resistencia del sistema de puesta a tierra fuera de los límites establecidos por la Normativa vigente, provocaron a través del tiempo la disminución de la vida útil del equipo reportado como dañado por [REDACTED]; lo anterior, en vista que los efectos provocados o derivados por las perturbaciones o transitorios se transfirieran a las instalaciones eléctricas propiedad de la usuaria.
- d) Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del Informe Técnico precedente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la CAESS es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico que fue reportado por [REDACTED], correspondiente al suministro identificado con el NIS [REDACTED], ubicado en [REDACTED].
- e) Por consiguiente, la compensación por daños económicos reclamados por [REDACTED], corresponde a la cantidad de **Doscientos Ochenta y Dos 00/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US \$282.<sup>00</sup>)**, con IVA incluido.
- f) De conformidad con lo establecido en el Art. 19 de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO DEL AÑO 2015**, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, recomienda que la empresa distribuidora realice las acciones necesarias, a fin de compensar los daños al equipo

*eléctrico reclamado por [REDACTED], dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, posterior a la resolución final que emita la SIGET.*

*g) Asimismo, se recomienda que al final del citado plazo determinado, previamente, la CAESS deberá presentar la documentación pertinente mediante la cual compruebe haber efectuado la entrega de la mencionada compensación económica. (...).””””*

VII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:

#### **A. MARCO JURÍDICO APLICABLE**

- **Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que le compete a esta Superintendencia aplicar las normas contenidas en los 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 las mismas.

La letra d) del artículo 5 de la misma Ley, contempla como una de las atribuciones de esta Superintendencia, la de dirimir conflictos en el sector de electricidad, de conformidad a lo dispuesto en las normas aplicables.

- **Ley General de Electricidad**

De acuerdo al 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.

Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

El artículo 84 de dicha Ley establece que la SIGET podrá a solicitud de parte, resolver administrativamente los conflictos surgidos entre operadores, entre éstos y los usuarios finales, así como los surgidos entre los operadores y la UT. Debiendo esta Superintendencia establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos; artefactos o instalaciones.

- **Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 63 del Reglamento mencionado, establece la forma y condiciones en que cada operador responderá por los daños que causen sus instalaciones o equipos a los de tercero podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

- **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario del Año dos mil quince autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.**

El artículo 19 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado en el año dos mil quince a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., detalla que el Distribuidor será responsable de los daños que cause a los equipos con los que sus instalaciones estén interconectadas, así como también a los de terceros.

- **Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica**

El artículo 58.6. letra d) de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica establece que los Tableros de Mando, Control y Protección deben poseer una Puesta a tierra. Las partes metálicas que no conduzcan corriente deberán conectarse efectiva y permanentemente a tierra.

El artículo 64 de las Normas en referencia, determina que el Sistema de tierras deberá consistir de uno o más electrodos conectados entre sí. Este sistema deberá tener una resistencia a tierra suficientemente baja, para minimizar los riesgos a las personas, en función de la tensión de paso y de contacto.

Asimismo, el artículo 64.1 de las Normas en referencia, define que para un Sistema de un solo electrodo; la resistencia a tierra de una conexión individual a través de un electrodo deberá ser lo más cercana a cero ohmios, y en ningún caso deberá ser mayor de 25 Ohmios. Cuando la resistencia es mayor de 25 ohmios, deberán usarse dos o más electrodos hasta alcanzar este valor. El valor citado, es el máximo admisible medido en época seca.

- **Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones**

La **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, publicada en el Diario Oficial No. 131, Tomo 404, de fecha dieciséis de julio de dos mil catorce, define y establece el procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación, y resolución de casos vinculados a Daños Económicos sufridos por los usuarios finales, que son atribuibles al suministro de energía eléctrica por causas imputables a un operador del servicio eléctrico.

La Normativa en mención conceptualiza Daños Económicos de la manera siguiente: **“Daños Económicos:** *Es la disminución o deterioro de los valores económicos que integran el patrimonio del afectado, relacionados con el daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, atribuible al suministro de energía eléctrica imputable a algún operador del sector eléctrico. En caso que los daños sean imputables al operador involucrado, éstos serán sujetos de valúo para la compensación económica. Asimismo, si se determina que como resultado de los daños mencionados existe pérdida de*

*materia prima, productos en procesos o terminados, ya que el proceso productivo no pudo reactivarse de forma inmediata o si los mismos no pueden reutilizarse por su naturaleza, éstos también serán sujetos de evaluación en la compensación respectiva.”*

El artículo 6 determina que, si la controversia es entre un operador y un usuario final, será responsabilidad del Centro de Atención al Usuario de la SIGET brindar todo el apoyo técnico requerido para resolverla, en caso de ser necesario.

El artículo 9 de la Normativa descrita, dispone que en caso de no requerir perito externo para solucionar el diferendo, se comisionará según corresponda a la Gerencia de Electricidad o al Centro de Atención al Usuario, para que rinda el informe técnico respectivo, se le remitirá el expediente completo del caso, y se señalará el objetivo y alcance de la investigación, otorgándose un máximo de sesenta días hábiles posteriores a la notificación del acuerdo respectivo para presentar el informe en referencia.

El artículo 17 de la citada Normativa, señala que el objetivo principal de la investigación será determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, materiales tales como productos en procesos, terminados o materias primas que no pueden ser resguardados en un corto tiempo o que por la naturaleza del proceso no puedan ser reutilizados, estableciendo la responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por una situación atribuible al operador.

Los artículos 18, 20 y 21 de dicha Normativa, indican que se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET.

Investigándose además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, pudiéndose requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

De tal forma que la investigación incluya los extremos planteados por las partes y aquellos aspectos técnicos que se estimen pertinentes para establecer responsabilidades, debiendo consignarse sus hallazgos y conclusiones en el informe técnico correspondiente.

Asimismo, con base en el artículo 19 de la Normativa en referencia, se establece que de ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo.

En ese orden, el artículo 23 de la Normativa descrita dispone que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados, delimitando y detallando los bienes que serán sujetos de compensación o el monto a compensar según corresponda. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen del perito o en el informe

rendido por la Gerencia de Electricidad o el Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

- **Ley de Protección al Consumidor**

De conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios, acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación por parte de esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte.

### **B. ANÁLISIS**

La figura del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar la responsabilidad de los daños ocurridos.

Al haberse establecido en el Acuerdo No. E-011-2016-CAU, que el CAU de la SIGET era el responsable de realizar la investigación correspondiente, dicha instancia debía recopilar y valorar en conjunto los elementos materiales probatorios, así como la evidencia física, a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

Lo anterior implica que, un daño debe ser indemnizado cuando, entre tal acción y el resultado, se establezca clara e indubitablemente una relación de causalidad, de tal forma que se logre concluir que el origen de los daños eléctricos proviene directamente del suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor- comercializador a quien se le atribuye determinada acción u omisión.

De conformidad con lo expuesto, el área técnica del CAU de la SIGET realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.; o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas internas del inmueble donde se encuentra instalado el suministro de energía eléctrica con NIC [REDACTED].

Así pues, dicha instancia técnica, para comprobar fehacientemente el origen del daño económico, así como poder deducir responsabilidades, analizó archivos, documentos relacionados al suministro de energía eléctrica número NIC [REDACTED], a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

- **Caso concreto**



De conformidad con lo establecido en el informe técnico con referencia No. IT-011-31583-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, dicho Centro realizó un estudio del caso, y efectuó el análisis correspondiente de los datos recabados en la inspección, verificando los componentes eléctricos que forman parte de la red de distribución propiedad de la distribuidora CAESS, observando que los conductores eléctricos de la red de baja tensión asociada al suministro en referencia se encuentra con reparaciones en el neutro.

En dicha inspección, el CAU de la SIGET procedió a tomar lectura de la resistencia del conductor del sistema de puesta a tierra de la unidad de transformación con código T7885, resultando un valor de 70.62 ohmios, dato que no cumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red a tierra de una subestación de conformidad a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**.

Por otra parte, con relación a las instalaciones eléctricas internas de la usuaria, se verificó que estas se encuentran en buen estado, además de poseer línea de puesta a tierra con un valor de resistencia de 164.2 ohmios y que la barra de conexión de los conductores neutros y la barra de conexión de puesta a tierra se encuentran correctamente unidas eléctricamente en el centro de distribución de cargas eléctricas.

Con relación a la información contenida en la Bitácora de Operaciones sobre los eventos suscitados, se observó que entre el dieciocho y el diecinueve de mayo de dos mil quince, se registró un evento a las ocho horas con cincuenta y siete minutos del diecinueve de mayo de ese mismo año, fecha que coincide en proximidad al veinticinco del mismo mes y año, en la que [REDACTED] indica que ocurrió el daño en su aparato eléctrico.

En ese sentido, la empresa distribuidora efectuó las acciones necesarias consistentes en el cambio del transformador quemado identificado con el código T7885, ubicado en [REDACTED], dirección que concuerda con la asociada al suministro de energía eléctrica con el NIC [REDACTED], conectada al circuito eléctrico identificado con el código 107-2-13.

- **Interrupciones del servicio de energía eléctrico conectado al Circuito 107-2-13**

Ahora bien, con la información obtenida del reporte de los registros mensuales relacionados con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico que son entregados a la SIGET, el CAU observó que durante el mes de mayo de dos mil quince, se encontró un registro de interrupción del suministro con una duración de dos horas con cincuenta y un minutos del dieciocho de mayo de ese año, fecha que es próxima a la del reporte por daños realizado por la usuaria. Asimismo, advirtió que en el período comprendido del mes de junio de dos mil catorce al mes de mayo de dos mil quince, ocurrieron treinta y cinco interrupciones de las cuales cinco corresponden al mes de mayo de dos mil quince, y que afectaron al suministro con NIC [REDACTED].

De conformidad a lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET indicó que debido a la frecuencia de interrupciones reportadas para el mes de mayo de dos mil quince que en total suman cinco interrupciones, estas contribuyeron a la disminución de la vida útil

del aparato eléctrico reportado por [REDACTED], sumado al valor medido de resistencia del conductor del sistema de puesta a tierra de la unidad de transformación con código T7885, el cual corresponde a 70.62 ohmios, es muy probable que los efectos de las perturbaciones provocados durante las treinta y cinco interrupciones en el período de junio de dos mil catorce a mayo de dos mil quince, hayan afectado las instalaciones eléctricas propiedad de la usuaria y en consecuencia el aparato eléctrico reportado como dañado.

Por lo expuesto, el CAU indicó que en relación al argumento de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., relativo a que no es responsable del daño ocurrido en el aparato eléctrico reportado, no es aceptable, debido a que con toda la información recabada y al análisis realizado a la misma, se determina que el suministro bajo estudio se vio afectado por diversas fallas durante el mes de mayo de dos mil quince, atribuibles a dicha distribuidora.

Finalmente, es necesario aclarar que [REDACTED] reportó que el evento ocurrió el veinticinco de mayo de ese año; sin embargo, tal inconsistencia no exime a la distribuidora de la responsabilidad del daño ocurrido, ya que las reparaciones de la red de distribución efectuadas en el mes de mayo indicado, asociadas a dos cortacircuitos identificados con los códigos C5785 y C34775; y, con el Centro de Transformación T8785, no son consideradas como transitorias.

- **Sobre la compensación económica requerida por la usuaria**

Con relación a la compensación económica que [REDACTED] solicitó en su reclamo, por la cantidad de DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 282.00), en concepto de reparación del mismo, o por el valor de sustitución del mismo por un monto de QUINIENTOS DIECINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 519.00), corresponde indicar que el CAU de la SIGET efectuó un estudio de los precios promedio actuales de mercado que poseen características similares al aparato reportado como dañado; asimismo, solicitó a diversas empresas de reparación de aparatos eléctricos que proporcionarían un monto de reparación del mismo, quienes indicaron que no pueden proporcionar una cotización del valor de reparación de aparato dañado.

No obstante, [REDACTED] proporcionó a esta Institución una cotización de reparación del aparato dañado, emitida por la empresa SERVITOTAL EL SALVADOR, por la cantidad de DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 282.00), con IVA incluido.

En ese sentido, ese Centro de Atención al Usuario, indicó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., deberá compensar el daño ocurrido en el aparato eléctrico asociado al suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], a nombre de [REDACTED], pagando a la usuaria la cantidad de DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 282.00), en concepto de reparación del equipo dañado.

### **C. CONCLUSIÓN**

Con base en lo anterior, las pruebas presentadas por las partes y el análisis realizado, el CAU de la SIGET es de la opinión que en el presente caso, es posible atribuir a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., la responsabilidad por el daño reclamado por [REDACTED], reportado en una pantalla de televisión tipo plasma, marca SONY, modelo KDL-32BX300, serie 8877534, debido a que se encontraron las suficientes evidencias

que permiten determinar que dicha distribuidora fue la responsable del daño sufrido en el equipo conectado al suministro eléctrico identificado con el NIC [REDACTED].

Por lo anterior y con fundamento en el informe técnico No. IT-011-31583-CAU, esta Superintendencia considera pertinente validar y adherirse a lo dictaminado por el Centro de Atención al Usuario, por existir una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica proveído por la distribuidora y el daño económico reclamado.

Siendo procedente determinar que el daño económico reclamado por [REDACTED], reportado en el equipo descrito, asciende a la suma de DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 282.00), con IVA incluido, en concepto de reparación del mismo, el cual es atribuible a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por haberse comprobado en el presente procedimiento que dicha distribuidora fue la responsable del mismo.

En consecuencia la sociedad CAESS, S.A. de C.V., deberá de compensar económicamente a la usuaria, por el daño reportado el veinticinco de mayo de dos mil quince en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED].

En el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, la empresa distribuidora deberá informar a esta Institución las gestiones realizadas para compensar a la usuaria por el daño reclamado.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, con base en los artículos 4 y 5 letra d) de la Ley de Creación de la SIGET; los artículos 2 letra e), 3 letra e) y 84 de la Ley General de Electricidad; los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario del año dos mil quince; **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**; y, a la investigación y análisis realizado por el CAU de la SIGET plasmado en el Informe Técnico No. IT-011-31583-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que el daño económico reclamado por [REDACTED], reportado en una pantalla de televisión tipo plasma, marca SONY, modelo KDL-32BX300, serie 8877534, reportado el veinticinco de mayo del año dos mil quince en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED]; es atribuible a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.
- b) Establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá compensar el valor de reparación del equipo reportado como dañado, pagando a la señora Ascencio de Samayoa la cantidad de DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 282.00), con IVA incluido.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación respectiva, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado

- c) Notificar a [REDACTED], y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando copia del Informe Técnico No. IT-011-31583-CAU, rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- d) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 32 de la LAIP.