

**ACUERDO No. E-092-2017-CAU.-**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED], titular del servicio de energía eléctrica identificado con el NIC [REDACTED], interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por considerar que debido a la mala calidad del servicio de energía eléctrica que dicha distribuidora le provee en el inmueble ubicado en el [REDACTED], se le dañaron los aparatos eléctricos siguientes:

Equipo Dañado	Marca	Modelo
TELEVISOR	TOSHIBA	CL20R31
REFRIGERADORA	ATLAS	ARM3006

Asimismo, dicho usuario indicó que intentó interponer el reclamo correspondiente ante dicha empresa distribuidora, pero no fue recibido en las oficinas de la misma.

- II. Esta Superintendencia por medio de los Acuerdos No. E-388-2015-CAU y No. E-042-2016-CAU, hizo del conocimiento a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., el reclamo interpuesto por [REDACTED], y le concedió un plazo de treinta días hábiles, para que realizara las gestiones que estimara pertinentes a efecto de investigar y analizar las posibles condiciones que provocaron los daños reclamados; y, estableciera si era responsable o no de los daños sufridos en los aparatos eléctricos reclamados.

- III. [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó copia del informe técnico relacionado con el reclamo de mérito, concluyendo que el estado físico de la red secundaria de la distribuidora y la acometida del usuario se encuentran en buenas condiciones; siendo las instalaciones eléctrica internas del usuario final las que incumplen con lo estipulado en el Acuerdo No. 93-E-2008, específicamente lo establecido en los artículos 124, 125 y 126.

- IV. Por medio del Acuerdo No. E-101-2016-CAU, esta Superintendencia inició un procedimiento establecido en la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, estableciéndose en dicho proveído lo siguiente:

““(…)”

- a) *Conceder audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presente por escrito los argumentos y pruebas que considere pertinentes respecto al reclamo del [REDACTED], relacionado a los daños sufridos en los aparatos eléctricos reclamados.*

b) *Requerir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., que en el plazo otorgado en el considerando anterior, remita la documentación detallada en la letra B del considerando II de este Acuerdo.*

c) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., determine si es necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento, proponiendo en caso que lo considere necesario, una terna de peritos. En caso que no sea necesario la contratación de un perito externo, indique que dicho Centro realizará la investigación que corresponde. (...)*”””

V. [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-101-CAU-2016, manifestando básicamente que [REDACTED] no ha interpuesto ningún reclamo por daños a equipos, por lo que debe personarse a cualquier agencia comercial para interponer el mismo.

En dicho escrito, el referido poderdante adjuntó alguna de la documentación requerida en el Acuerdo No. E-101-2016-CAU.

VI. 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 sería realizado por el área técnica de dicho Centro.

VII. Esta Superintendencia emitió el Acuerdo No. E-196-2016-CAU estableciendo lo siguiente:

“““(…)

a) *Estarse a lo resulto en el Acuerdo No. E-101-2016-CAU, respecto de iniciar el procedimiento establecido en la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, a efecto de tramitar el reclamo interpuesto por [REDACTED].*

b) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realice una investigación de los extremos planteados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., y el [REDACTED], y rinda un informe técnico en el que determine el origen y responsabilidades de los daños ocurrido en sus equipos eléctricos - una refrigeradora y un televisor-. De ser procedente, debe establecer el valúo de los daños en cuestión, indicando el valor de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaron inservibles, considerando el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo. (...)*”””

VIII. Por su parte, el CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-002-32238-CAU requerido en el Acuerdo No. E-196-2016-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

“““(…) **CONCLUSIONES**

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

a) La empresa distribuidora CAESS, mediante la instalación de un equipo analizador de energía, instalado en la unidad de transformación identificado con el código **T16400**, determinó que en el servicio eléctrico identificado con el NIS [REDACTED], está brindando el suministro de energía eléctrica, sin transgredir el límite inferior, ni el superior de la regulación de tensión, establecida en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, contenidas en el **Acuerdo No. 192-E-2004**.

b) Al respecto, mediante la información presentada por el [REDACTED], ante ésta Superintendencia, se establece que [REDACTED] reportó los daños en sus equipos eléctrico, no por la transgresión de los límites permitidos en las Normas de Calidad referidas, más bien [REDACTED], ha reportado los daños en sus equipos eléctricos a causa de los frecuentes cortes de energía eléctrica, y que influyeron en la disminución de la vida útil de estos equipos.

c) Un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal, propiedad del usuario, 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 39 interrupciones acontecidas durante el período comprendido desde el mes de septiembre de 2014 hasta el mes de septiembre de 2015 (un año), provocaron a través del tiempo la disminución de la vida útil de los equipo reportados como dañados por [REDACTED].

d) Por otra parte, el valor de lectura de **48.63  $\Omega$**  de resistencia a tierra que fue registrado en el conductor del sistema de puesta a tierra de la Unidad de Transformación identificado con el código T16400, con la capacidad de suministro de **50 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 de **12 Ohmios**.

e) 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.

f) Consecuentemente con lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, con base a las interrupciones acontecidas durante el período comprendido desde el mes de septiembre de 2014 hasta el mes de septiembre de 2015 (un año de registro), es de la opinión que los daños reportados en los equipos eléctricos reclamados por [REDACTED]

██████████, bajo el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS ██████████, son responsabilidad de la empresa distribuidora.

g) 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 NIC ██████████ a nombre del ██████████, asciende a la cantidad de **Setecientos Dieciocho 00/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US \$718.00)**, 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) 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 el ██████████, correspondiente al suministro identificado con el NIS ██████████, a nombre ██████████, ubicado en ██████████; por consiguiente, ésta deberá compensar económicamente por los daños reclamados correspondiente a la cantidad de **Setecientos Dieciocho 00/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US \$718.00)**, con IVA incluido.

b) 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 el daño al equipo eléctrico reclamado por ██████████, dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, posterior a la resolución final que emita la SIGET (...)"

IX. Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

#### **A. MARCO JURÍDICO APLICABLE**

##### **• Ley General de Electricidad**

De acuerdo al artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad en adelante también LGE, 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 de Electricidad.

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 dicha Ley.

El artículo 84 de la LGE 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 autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.**

El artículo 19 establece 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.

- **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 de dicho servicio.

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 valor 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 dispone que, en caso de no requerir perito externo para solucionar el diferendo, se comisionará 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 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 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, 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 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.

El artículo 24 define que la compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio. En el caso de bienes inmuebles la compensación se realizará por medio de su reconstrucción o si no fuere posible realizar su reconstrucción, por el pago del valor del daño causado al inmueble.

- **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, los consumidores o usuarios tienen entre derechos básicos los siguientes: 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. ANALISIS**

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- 196-2016-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 indubitadamente 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 [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 NIS [REDACTED], a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

Una vez realizado lo anterior, el informe técnico No. IT-002-32238-CAU presentado por el CAU de la SIGET, estableció lo siguiente:

- El valor de resistencia de 48.63  $\Omega$ , obtenido de la medición efectuada al sistema de puesta a tierra del centro de transformación identificado con el código T16400, no cumple 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.
- Para el período comprendido entre el mes de septiembre del año dos mil catorce al mes de septiembre del año dos mil quince, se registraron treinta y nueve interrupciones que afectaron el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED].
- Asimismo, las interrupciones con un tiempo mayor a una hora están asociadas a reparaciones de cortacircuitos productos de fallas en la red eléctrica de la distribuidora.

- En el mismo sentido, determinó que cuatro interrupciones fueron ocurridas por el cortocircuito identificado con el código C9845, convirtiéndose en una falla recurrente, no existiendo acciones por parte de la empresa distribuidora para evitar una nueva incidencia.

Bajo tales premisas, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, manifestó que el servicio de energía eléctrica que suministra la sociedad CAESS, S.A. de C.V., en la zona donde reside ■■■■■ es deficiente, condición que impactó de forma negativa en los equipos eléctricos propiedad del usuario provocando la disminución de la vida útil de dichos equipos eléctricos hasta que sufrieron los daños indicados.

En razón de lo anterior, el área técnica de dicho Centro realizó una investigación de mercado de los precios promedios actuales para la adquisición y reparación de los equipos eléctricos de características similares, concluyendo que la empresa distribuidora debe compensar económicamente ■■■■■, por la cantidad de SETECIENTOS DIECIOCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 718.00), con IVA incluido.

### **C. CONCLUSIONES**

De conformidad con el artículo 23 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, la resolución final deberá definir si es procedente la compensación económica, y para tal efecto se debe delimitar al detallar los bienes que la contendrán o el monto a compensar que corresponda, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico.

Al respecto, esta Superintendencia tomando como fundamento el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, concluye que se acreditó el hecho o circunstancia que se encontraba en controversia y por el cual se inició este procedimiento, siendo procedente adherirse al mismo y determinar que los daños sufridos en los aparatos eléctricos reclamados por ■■■■■ se debieron a deficiencias en el suministro de energía eléctrica que presta la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.

Ahora bien, en cuanto a la compensación económica a la que tiene derecho el usuario, aplicando el artículo 24 de la normativa mencionada, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., tiene la opción de reparar los equipos, reponerlos por otros iguales o de similares características; o bien, si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, debe retribuir al usuario el monto calculado por el área técnica del CAU de la SIGET.

En ese sentido, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este Acuerdo, la empresa distribuidora CAESS, S.A. de C.V., deberá informar a esta Institución las gestiones realizadas para compensar al usuario por los daños reclamados.

**POR TANTO**, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el artículo 4 y 5 de la Ley de Creación de la SIGET, artículos 2 literal e), 31, 84 y siguientes de la Ley General de Electricidad, 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES** y el informe técnico IT-002-32238-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que los daños sufridos en el televisor de veinte pulgadas, marca Toshiba, modelo CL20R31; y en la refrigeradora, marca Atlas, modelo ARM3006, reclamados por [REDACTED], tuvo su origen a consecuencia de las deficiencias técnicas existentes en las instalaciones eléctricas de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., las cuales proveen el servicio de energía eléctrica al suministro identificado con el NIS [REDACTED].

Consecuentemente, siendo responsabilidad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., los daños reclamados, ésta debe realizar las gestiones para reparar los equipos, reponerlos por otros iguales o de similares características; o bien, si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio.

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.

- b) Notificar el presente Acuerdo [REDACTED] y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando a ambas notificaciones copia del informe técnico rendido por el CAU de la SIGET; y,
- c) Remitir una copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al CAU de la SIGET.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones