

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

ACUERDO No. E-249-2017-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las once horas con cuarenta minutos del día veintidós de noviembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A de C.V., por considerar que debido a un corte en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ocurrido el dieciocho de octubre de dos mil quince, sufrió daños en un calentador de agua, Marca Aqua Power, solicitando una compensación económica por la sustitución del mismo, por un total de DOSCIENTOS NOVENTA Y UN 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 291.00).
- II. Mediante el Acuerdo No. E-071-2016-CAU, se inició un procedimiento con base a lo establecido en la “Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones” y se concedió audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y pruebas que considerara pertinentes relativas al reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; debiendo asimismo remitir determinada información.

Por otra parte, en dicho proveído, se requirió del Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia –CAU- que una vez finalizado el plazo otorgado a la referida distribuidora, manifestara por escrito si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente diferendo, proponiendo en caso afirmativo, una terna de peritos. De no ser necesario, indicara que dicho Centro efectuaría la investigación que corresponde.

- III. El once de marzo de dos mil dieciséis, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando que su poderdante no posee responsabilidad en los daños reclamados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, vinculados al suministro de energía eléctrica identificado con NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Asimismo, entre los argumentos técnicos expuso: *“Al momento de la visita, el equipo reportado como dañado ya había sido sustituido por otro similar, por lo que no se pudo verificar su funcionamiento, pues se encontraba desconectado, lo que de igual forma, generó la incertidumbre de saber si al momento de realizarse el corte, éste se encontraba en el inmueble del usuario. No obstante lo anterior, en el interior del equipo no se puede observar daños por variación de voltaje (...).”*

Entre los argumentos y posiciones legales indicó que, al revisar la documentación presentada por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a fin de comprobar y sustentar la propiedad del equipo dañado, la misma posee contradicciones, las cuales recaen principalmente en el Comprobante de Crédito Fiscal número 545846 expedido por la sociedad FREUND, S.A. de C.V., señalando al respecto lo siguiente:

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

“De la lectura de dicho CCF, se advierte, que tal documento fue emitido el día veintiuno de octubre de dos mil quince, es decir, tres días después de la fecha en la que le usuario manifestó que se dañó el calentador de agua, lo que deviene en incongruente con el reclamo realizado por el usuario.”

De igual forma, en el CCF, se estipula que el valor del equipo corresponde a la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, es decir, Treinta y Seis Dólares menos al valor reclamado, puesto que, el valor de instalación corresponde a un servicio que mi representada no está obligada a reconocer, pues tal y como lo señala la normativa correspondiente, la resolución que brindará SIGET atiende a los daños efectuados exclusivamente sobre el equipo, no sobre servicios conexos a este (Art. 23 y 24 de la Normativa para la Compensación de Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones).”

Finalmente añadió que *“Para demostrar el pago efectivo del precio, el denunciante debió haber presentado como prueba de cargo, la factura comercial o el CCF emitido, mediante el cual lograra acreditar que al momento del percance, era propietario legítimo del bien dañado, no de un bien nuevo comprado tres días después de acaecido el percance.*

En vista que no se demostró que el bien, supuestamente dañado, era propiedad del reclamante, y que tampoco registró y acreditó la disminución patrimonial del daño en su haber contable (requisito de procesabilidad del daño), es pertinente afirmar que no existe prueba de la disminución o deterior de los valores económicos que integran el patrimonio y, por lo mismo, el reclamo interpuesto en contra de DELSUR es improcedente.”

En ese orden, solicitó que en caso que se establezca la responsabilidad de la distribuidora por los daños reclamados, se determine la compensación económica con base a la “depreciación natural de los activos”, pues considera que el valor real de la compensación debe estribar en la diferencia existente entre el valor del precio inicial y la depreciación contable del estado del bien por su vida útil.

- 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 es 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 dicho Centro.
- V. Mediante el Acuerdo No. E-130-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicho proveído, se pronunciara por escrito respecto a lo expresado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.; y a la vez proporcionara la documentación que demostrara que le pertenece el equipo eléctrico reclamado.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que concluido el plazo otorgado al usuario, realizara una investigación de los extremos planteados por las partes y de aquellos aspectos técnicos y jurídicos que estime pertinentes para establecer responsabilidades, principalmente del daño aducido en el aparato objeto del presente reclamo, de conformidad con lo

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

establecido en los artículos del 16 al 20 de la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES; y, posteriormente rindiera un informe técnico y jurídico que consigne los hallazgos y conclusiones del análisis y estudio realizado.

VI. El catorce de abril de dos mil dieciséis, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota expresando su desacuerdo con los argumentos de la distribuidora DELSUR, vinculados con el origen del daño causado al equipo eléctrico reclamado y la propiedad del mismo.

Expuso que el documento presentado en el presente proceso, corresponde al valor de sustitución del equipo el cual fue dañado por la mala calidad del servicio de energía eléctrica, que el personal de la distribuidora tuvo acceso al mismo para su respectiva revisión, que la tardanza en la gestión del reclamo provocó que decidiera sustituir dicho equipo, por lo que responsabiliza a la distribuidora DELSUR.

VII. Por su parte, el Departamento Técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico IT-033-33207-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

““(…) **CONCLUSIONES.**

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

- 1) *Mediante los argumentos contenidos en el reclamo presentado por parte del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la Defensoría del Consumidor, reclamo que posteriormente fue remitido a esta Superintendencia, el Usuario expuso que con fecha 18 de octubre de 2015, a las 08:00 horas aproximadamente, el suministro de energía eléctrica sufrió una interrupción a causa de un corte programado en la Red de Distribución de Energía Eléctrica propiedad de la DELSUR, lo que provocó daños al equipo eléctrico de su propiedad.*
- 2) *Asimismo, traemos a cuenta que como resultado del reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la DELSUR, reclamo que esta empresa Distribuidora lo identificó con el código **RC201510000316**, la referida empresa Distribuidora realizó una inspección a las instalaciones eléctricas propiedad del Usuario final, estableciendo lo siguiente: **"Las instalación interna del cliente se observa todo bajo norma y en buenas condiciones, caja térmica con un nivel de tensión 236 v. y 118 v"**.*
- 3) *El personal de este Centro de Denuncias de la SIGET, durante inspección In Situ, constató que el centro de transformación identificado con el código **DS901699**, con una capacidad de suministro de **50 kVA**, por medio del cual la DELSUR, provee actualmente el suministro de energía eléctrica a las instalaciones eléctricas del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presenta un valor de resistencia a tierra de **90.74 Ohmios**; dicha condición, es un incumplimiento a las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el Acuerdo No. **29-E-2000**, el cual establece en la Tabla No. 22 los **VALORES MAXIMOS PERMITIDOS DE RESISTENCIA DE RED DE TIERRA DE UNA SUBESTACION EN FUNCION DE SU CAPACIDAD**, para el caso en comento,*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

para la unidad de transformación con una capacidad de suministro de 50 kVA, el valor de la Resistencia de la red de tierra tiene que ser de 6 Ohmios.

- 4) *Asimismo, traemos a cuenta que dentro de las consideraciones que debe de tener una conexión de puesta a tierra, es que ésta debe de ser permanente, continua, poseer la capacidad suficiente para conducir cualquiera de las corrientes que le puedan ser impuestas y debe tener una impedancia suficientemente baja, tanto para limitar el potencial sobre tierra, como para facilitar el funcionamiento de los dispositivos de sobrecorriente del circuito.*
- 5) *Por otra parte, tomando como base los registros que han sido proporcionados por parte de la DELSUR ante esta Superintendencia, relacionados con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, correspondiente al período de enero a octubre del año 2015 (nueve meses), se determinó que dicho servicio fue afectado por veintitrés (23) interrupciones momentáneas y por dos (2) interrupciones sostenidas; estableciendo que dichas interrupciones influyeron de forma negativa en el equipo eléctrico propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, provocando la disminución de la vida útil de dicho equipo eléctrico.*
- 6) *Asimismo, traemos a cuenta que de las 25 interrupciones suscitadas en el período comprendido desde el mes de febrero al mes de octubre del año 2015 (nueve meses), y que afectaron el servicio eléctrico identificado como NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el corte identificado con el código CT1156, funcionó 6 veces, estableciendo que dicho corte, es el mismo que aperturó la DELSUR, para dejar sin energía la zona en la cual se encuentra instalado el servicio eléctrico en referencia; al respecto, se establece que el corte identificado con el código CT1156, ha estado provocando perturbaciones en cada uno de los funcionamientos.*
- 7) *En consonancia con lo anteriormente expuesto, se establece que la red de distribución eléctrica conectada aguas abajo del corte identificado por la DELSUR como CT1156, ha estado presentado problemas en su correcto funcionamiento, lo anterior, en vista que a las 08:05:32 horas del 18 de octubre de 2015 (antes de la suspensión por mantenimiento programado), se registró la apertura únicamente de la Fase "A", apertura que la referida empresa Distribuidora determinó que el Tipo de Duración del funcionamiento del corte, fue MOMENTÁNEA; dicha condición, provocó perturbaciones en la fecha antes mencionada, en la cual el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estableció que se le dañó el calentador de agua.*
- 8) *Con respecto a lo mencionado anteriormente, se determinó que el servicio eléctrico identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estuvo expuesto a dos interrupciones fallidas antes de las 8:14:18 horas del día 18 de octubre de 2015, hora y fecha en la cual la DELSUR, inició la suspensión por mantenimiento programado, dicha suspensión, fue identificada con el código D201510180021; con respecto a las dos interrupciones fallidas mencionadas, la referida empresa Distribuidora, las identificó con los códigos D201510180019 y D201510180020; dicha condición, generó perturbaciones que afectaron el servicio eléctrico objeto del presente diferendo, provocando el daño en el calentador de agua reportado por el Usuario final.*
- 9) *Con base al análisis realizado en torno al caso, somos de la opinión que las constantes perturbaciones a la que estuvo expuesto el servicio eléctrico identificado con el NIS*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, incluyendo las perturbaciones suscitadas antes de las 8:14:18 horas del 18 de octubre de 2015, hora y fecha en la cual inicio la suspensión por mantenimiento programado por parte de la DELSUR, y por el hecho que la unidad de transformación identificada con el código **DS901699**, por medio de la cual la DELSUR, provee actualmente el suministro de energía eléctrica a las instalaciones eléctricas del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, posee un valor de resistencia a tierra de **90.74 Ohmios**; dicha red de puesta a tierra, no fue capaz de mitigar las perturbaciones transmitidas por la red eléctrica propiedad de la DELSUR.

- 10) Por consiguiente, somos de la opinión que el monto total que la empresa distribuidora DELSUR debe de retribuir en el suministro en referencia, bajo el concepto de compensación por daños acontecidos en el equipo eléctrico en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX., asciende a la cantidad de **Doscientos Noventa y Un 00/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$291.00)**, 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) En consideración a lo expuesto anteriormente, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que los argumentos presentados por la empresa Distribuidora no son aceptables, ya que existe evidencia que ha comprobado que se encontraron perturbaciones suscitadas a través del tiempo en la red de distribución de energía eléctrica propiedad de la DELSUR, las cuales provocaron que se dañara el calentador de agua reportado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- b) 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 DELSUR es la responsable por los daños acontecidos en el calentador de agua que fue reportado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual se encontraba instalado en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX., XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; por consiguiente, ésta deberá compensar económicamente por los daños reclamados por el Usuario, correspondiente a la cantidad de **Doscientos noventa y un 00/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US\$ 291.00)**, con IVA incluido.
- c) 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 el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, posterior a la resolución final que emita la SIGET.
- d) Asimismo, se recomienda que al final del citado plazo determinado previamente, la DELSUR deberá de presentar la documentación pertinente mediante la cual compruebe haber efectuado la entrega de la mencionada compensación económica. (...)””””

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Asimismo, el Departamento de Asesoría Jurídica rindió el informe jurídico No. 09-2017-CAU, concluyendo lo siguiente:

“”””*“Con fundamento en lo expuesto, este Departamento de Asesoría Jurídica es del criterio que no es posible validar que la distribuidora DELSUR alegue desconocer que el equipo eléctrico dañado objeto del reclamo de mérito, no se encontraba físicamente en el inmueble el día que presuntamente acaecieron los hechos denunciados; debido a que la distribuidora en su inspección técnica verificó que el equipo reclamado estaba en dicho lugar y que el mismo había sido sustituido por el usuario por uno de características similares en dicho inmueble. De igual forma, dicha distribuidora no tiene motivo válido alguno para exigir al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la presentación como prueba de cargo un documento fiscal extendido en formularios autorizado por la Administración Tributaria Fiscal.””””*

VIII. Con fundamento en el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera necesario realizar las siguientes consideraciones:

A. MARCO JURÍDICO

• Ley de Creación de la SIGET

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.

• 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

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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 Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V.**

El artículo 19 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad DELSUR, 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**

Por su parte, el Acuerdo No. 29-E-2000 contiene las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, cuyo alcance y ámbito de aplicación es obligatoria, en la República de El Salvador, para todas las personas naturales o jurídicas, que tengan relación con el diseño, construcción, supervisión, operación y mantenimiento de las instalaciones de distribución de energía eléctrica, incluyendo sus mejoras, ampliaciones e instalaciones provisionales o temporales.

Todas aquellas personas naturales o jurídicas, que diseñen y construyan obras de infraestructura civil relacionadas con edificios, viviendas, condominios, alcantarillados, vías de tránsito, vías férreas, etc., deberán considerar el alcance y aplicación de esta Normativa para el diseño y desarrollo de sus respectivos proyectos. Las entidades, tanto privadas como gubernamentales y municipales, encargadas de aprobar estos proyectos deberán velar por el cumplimiento de estas Normas.

Con base en la **Tabla No.22** de las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, se establece que los valores máximos permitidos de Resistencia de red de tierra para subestaciones con capacidad de 50 kVA, deben ser valores de Seis Ohmios (6Ω) por encontrarse dicha capacidad dentro de las Subestaciones menores o iguales a 0.5 MVA.

- **Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

El artículo 1 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, determina lo siguiente:

“Objeto de las normas. Las presentes Normas tienen por objeto regular los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad con que las empresas distribuidoras de energía eléctrica suministran los servicios de energía eléctrica a los usuarios de la Red de Distribución, tolerancias permisibles, métodos de control y compensaciones respecto de los siguientes parámetros igualmente considerados e incorporados en la tarifa:

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- a) *La calidad del suministro o servicio técnico prestado, que está relacionado principalmente con las interrupciones del servicio;*
- b) *La calidad del producto técnico suministrado, que implica los elementos siguientes:*
 - i) *Niveles de Tensión;*
 - ii) *Perturbaciones en la onda de voltaje (flicker y tensiones armónicas);*
 - iii) *Incidencia del Usuario en la calidad.*
- c) *La calidad del servicio comercial que está relacionado con los elementos siguientes:*
 - i) *La Atención al usuario;*
 - ii) *Los medios de atención al usuario;*
 - iii) *La precisión de los elementos de medición.”*

Por su parte, el artículo 21 indica que es responsabilidad de la empresa distribuidora mantener sus niveles de tensión, dentro de los rangos señalados en esta norma, de manera que los equipos eléctricos de los usuarios puedan operar eficientemente dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica.

- **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 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.”*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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, dispone 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. Asimismo, el artículo 25, regula que en todo caso la compensación por daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto dañado y que originó el reclamo.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- **Ley de Protección al Consumidor**

De conformidad con lo establecido en los artículos 151 y 152 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, Sistema encargado de promover y desarrollar la protección de los consumidores, correspondiéndole su coordinación a la Defensoría del Consumidor, Institución enlace de la actuación conjunta de las entidades públicas para el cumplimiento de dicha Ley.

En ese sentido y en el marco de dicho Sistema, se retoma lo establecido en el artículo 4 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor, el cual determina como derecho básico de los consumidores el *“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”*. Asimismo el artículo 98 preceptúa que: *“En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados.”*

B. ARGUMENTOS

El reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de la sociedad DELSUR, se debió a que el día dieciocho de octubre de dos mil quince ocurrió un corte en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS 2065381, ocurrido aproximadamente a las siete horas y treinta minutos (7:30 a.m.), generando daños en un Calentador de Agua marca Aqua Power, solicitando una compensación económica por la sustitución del mismo, por un total de DOSCIENTOS NOVENTA Y UN 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 291.00).

Por su parte, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. argumentó que respecto al daño reclamado por el usuario, el veintitrés de octubre de dos mil quince realizó una inspección técnica, verificando lo siguiente:

1. Que la condición del transformador y la polarización a tierra del mismo estaba correcta, así como las conexiones a la red de distribución primaria y secundaria vinculadas al suministro de energía eléctrica identificado con NIS 2065381;
2. Que las instalaciones internas del inmueble vinculado al suministro de energía eléctrica identificado con NIS 2065381, se encontraban bajo norma y en buenas condiciones, así como la caja térmica con un nivel de tensión de 236 voltios y 118 voltios;
3. Que el Calentador de Agua con reporte de daños se encontraba desconectado y había sido sustituido por el usuario por uno de similares características, por lo que no pudo verificar su funcionamiento;
4. Que en dicha inspección no pudo observar en el interior del Calentador de Agua en referencia daños físicos y signos de humo por variaciones de voltaje;

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

5. Que los niveles de voltaje registrados entre el diecisiete y diecinueve de octubre de dos mil quince, se encuentran dentro de los parámetros exigidos.

Asimismo, la distribuidora DELSUR, solicitó con relación al equipo dañado, que el usuario acreditara la propiedad del mismo, y comprobara que dicho bien se encontraba físicamente en el inmueble el día que presuntamente acaecieron los hechos denunciados.

C. 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, así como determinar la responsabilidad de los daños ocurridos.

Al haberse establecido en el Acuerdo No. E-130-2016-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 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 DELSUR, S.A. de C.V.; o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas internas del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Así pues, dicha instancia técnica, para comprobar fehacientemente el origen del daño económico, y poder deducir responsabilidades, analizó la información recopilada durante la tramitación de este procedimiento, a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

Una vez ejecutado lo anterior, el CAU de la SIGET, estableció en el informe técnico con referencia IT-033-33207-CAU, lo siguiente:

- **Instalaciones eléctricas en el inmueble del usuario final**

La sociedad DELSUR, S.A. de C.V., expuso que el veintitrés de octubre de dos mil quince en la inspección técnica al inmueble vinculado al suministro de energía eléctrica número NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, verificó que el Centro de Distribución de Cargas Eléctricas propiedad del usuario final, posee la respectiva unión entre la barra de conexión de los conductores neutros y la barra de conexión de los conductores de puesta a tierra. Asimismo, observaron unidades de protección termomagnéticas, las cuales son utilizadas para la distribución de las cargas eléctricas instaladas al interior del inmueble.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

En ese sentido, existen evidencias que permiten validar los argumentos de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., determinando que la instalación eléctrica interna del inmueble descrito, se encuentra en condición adecuada y cumple los requerimientos técnicos establecidos 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.

- **Instalaciones de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.**

1. La condición de la red de puesta a tierra del Centro de Transformación identificado con el código DS901699, propiedad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., mediante el cual se brinda el servicio de energía eléctrica a la propiedad donde reside el usuario reclamante, no cumplía con las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, debido a que según inspección realizada el día veinticuatro de enero de dos mil diecisiete, por personal del CAU de la SIGET, la medición de la misma arrojó un valor de 90.74 Ohmios.

Esta última condición (valores de resistencia a tierra que son superiores a los establecidos, en el presente caso 6 Ohmios) posibilita que las fallas eléctricas ocurridas afecten el equipo de transformación, y se trasladen a los suministros eléctricos conectados al mismo, debido a que la conexión de puesta a tierra para los Centros de Transformación de energía eléctrica, debe de ser permanente, continua, poseer la capacidad suficiente para conducir cualquiera de las corrientes que le puedan ser impuestas y debe tener una impedancia suficientemente baja, tanto para limitar el potencial sobre tierra, como para facilitar el funcionamiento de los dispositivos de protección ante sobrecorriente eléctricas del circuito.

2. Con base en la información proporcionada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS 2065381, se determinó lo siguiente:
 - En el período comprendido entre los meses de febrero hasta octubre del año dos mil quince, el suministro descrito fue afectado por un total de veinticinco interrupciones, reportándose veintitrés interrupciones momentáneas y dos interrupciones sostenidas.

Las constantes interrupciones en dicho período, afectaron de forma negativa el equipo eléctrico propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; es decir, dichas interrupciones pudieron ocasionar que disminuyera la vida útil del equipo reportado como dañado.

- De las veinticinco (25) interrupciones suscitadas en el período comprendido entre los meses de febrero a octubre del año dos mil quince (nueve meses), que afectaron el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se advirtió que el corte en la red de distribución en Media Tensión identificado con el código CT1156, funcionó en 6 ocasiones, dicho corte, es el mismo que la distribuidora DELSUR aperturó el dieciocho de octubre de dos mil quince para dejar sin energía eléctrica la zona en la que se encuentra instalado el suministro en referencia.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Dichos eventos permiten establecer que el corte identificado con el código CT1156, ha estado provocando perturbaciones en la red de distribución eléctrica vinculada con el suministro con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- La red de distribución eléctrica (conectada aguas abajo del corte CT1156 antes descrito), presenta problemas en su funcionamiento, en vista que a las 08:05:32 horas del dieciocho de octubre de dos mil quince (antes de la suspensión por mantenimiento programado), se registró la apertura únicamente de la Fase "A", apertura que la referida empresa Distribuidora determinó como MOMENTÁNEA, por el Tipo de Duración del funcionamiento del corte.

Respecto a dicha incidencia, el dieciocho de octubre de dos mil quince en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX estuvo expuesto a dos interrupciones antes de las 8:14:18 horas del mismo día, hora y fecha en la cual la distribuidora DELSUR inició la suspensión por mantenimiento programado identificada con el código D201510180021. Las dos interrupciones mencionadas al inicio fueron identificadas con los códigos D201510180019 y D201510180020; dicha condición, generó perturbaciones que afectaron el servicio de energía eléctrica proveído a través del suministro con NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX objeto del presente diferendo.

3. Los eventos descritos, permiten establecer que el suministro de energía eléctrica con NIS 2065381, estuvo expuesto a constantes perturbaciones en el servicio (incluso el dieciocho de octubre de dos mil quince en momentos previos al inicio de la suspensión por mantenimiento programado para ese día); lo cual vinculado al hecho que la unidad de transformación identificada con el código **DS901699**, tiene una red de puesta a tierra con un valor de **90.74 Ohmios**; generó que dicha red de puesta a tierra, no fuera capaz de mitigar las perturbaciones transmitidas por la red de distribución, hacia el suministro de energía eléctrica en referencia.

Coincidiendo los hallazgos y eventos descritos con la fecha que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el área técnica determinó que efectivamente se dañó el calentador de agua reclamado.

Por lo antes descrito, se considera que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., es la responsable del daño reclamado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ya que se comprobó la relación de causalidad directa entre el servicio prestado y los daños ocurrido el dieciocho de octubre del año dos mil quince.

- **Equipo eléctrico reportado como dañado**

El Informe Jurídico rendido por el Departamento de Asesoría Jurídica del CAU de la SIGET, determinó lo siguiente:

- a. Existe identidad entre el equipo eléctrico que fue reportado como dañado por el usuario ante la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., y, el equipo eléctrico detallado ante esta Superintendencia.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- b. En la inspección técnica realizada por el personal de la sociedad DELSUR, al inmueble vinculado al suministro de energía eléctrica identificado bajo el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se encontró el equipo eléctrico (Calentador de Agua, marca Aqua Power), así como un equipo de similares características conectado y funcionando en el inmueble.
- c. El personal técnico de la distribuidora no verificó el funcionamiento efectivo del calentador, limitándose alegar que dicha acción no fue realizada porque se encontró conectado otro equipo de similares características.
- d. Debido al incidente ocurrido, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX procedió a comprar un equipo de similares características al reportado como dañado, comprobándolo mediante la Factura de Consumidor Final ya detallada, siendo un documento válido para solicitar la compensación económica a la distribuidora DELSUR, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 letra k) y 98 de la Ley de Protección al Consumidor.

D. EFECTOS JURÍDICOS

En relación con los efectos de la presente decisión, el artículo 24 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, dispone 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. Asimismo, el artículo 25, regula que en todo caso la compensación por daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto dañado y que originó el reclamo.

La estimación de la compensación por los daños económicos presentada por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por los daños acontecidos en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, asciende a la cantidad total de **DOSCIENTOS NOVENTA Y UN 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$291.00)**, con IVA incluido, en concepto de la sustitución de un calentador de agua así como de su respectiva instalación, según el siguiente detalle:

EQUIPO DAÑADO	MARCA	MODELO	VALOR
CALENTADOR DE AGUA	AQUA POWER	DH 80	US \$255.00
INSTALACIÓN	-----	-----	US \$36.00
TOTAL			US \$291.00

El área técnica del CAU de la SIGET, de conformidad con el artículo 23 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, realizó una investigación de mercado de los precios promedios actuales de

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

equipos eléctricos de características similares al dañado; considerando que el costo de adquisición únicamente del equipo eléctrico (sin instalación), oscila en la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$275.00), con IVA incluido.

Por lo anterior, el área técnica del CAU de esta Superintendencia validó el monto de la compensación económica solicitada por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto de sustitución del calentador de agua dañado, determinando que la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., deberá compensarlo económicamente por la cantidad de **DOSCIENTOS NOVENTA Y UN 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 291.00)**, con IVA incluido.

E. CONCLUSIONES

Una vez analizado el informe técnico y jurídico rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia estima que la investigación realizada así como las conclusiones establecidas en dichos informes, fueron efectuadas bajo los lineamientos y parámetros regulados en el marco normativo que rige el sector de electricidad.

Por lo que es pertinente adherirse al mismo, debiendo concluir que se acreditó el hecho o circunstancia que se encontraba en controversia y por el cual se inició este procedimiento, siendo procedente determinar que el daño sufrido en un CALENTADOR DE AGUA, MARCA AQUA POWER, se originó por las constantes perturbaciones en el servicio de energía eléctrica que presta la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., a través del suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Con base a lo antes expuesto, corresponde establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., deberá realizar las gestiones correspondientes a afecto de restituir al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el monto de **DOSCIENTOS NOVENTA Y UN 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 291.00)**, con IVA incluido, en concepto de reemplazo e instalación del equipo eléctrico reclamado.

Dicha compensación deberá ser hecha efectiva dentro del plazo de diez días hábiles después de haberse notificado este acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACION POR DAÑOS ECONOMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.**

F. RECOMENDACIÓN

Finalmente, el CAU de la SIGET, al analizar la documentación remitida por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., evidenció que el Centro de Transformación identificado con el código DS901699, al cual está conectado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, posee un valor de resistencia a tierra de 90.74 Ω , mismo que incumple los valores máximos permitidos para subestaciones con capacidad de 50 kVA, determinados en las “**NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**”.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Por lo anterior, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debe establecer un programa de inspección y medición de su sistema de tierras en el Centro de Transformación identificado con el código DS901699, así como el estado de los conductores, empalmes y conexiones vinculados, para asegurarse que éstos se encuentren en buen estado, y que sus valores no superen los límites permitidos; todo esto, con el objeto de evitar afectaciones a los usuarios de la zona, así como conservar en buen estado, seguridad y buen funcionamiento del sistema de distribución eléctrica.

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 pericial rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que el daño en un CALENTADOR DE AGUA marca AQUA POWER, reclamados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, tuvo su origen por las perturbaciones en el servicio de energía proveídas a través del suministro con NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y por las deficiencias técnicas existentes en las instalaciones eléctricas de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.
- b) Siendo responsabilidad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., los daños reclamados, debe realizar las gestiones correspondientes a efecto de compensar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el monto de DOSCIENTOS NOVENTA Y UN 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 291.00), con IVA incluido.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de quince 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) La sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, deberá realizar las acciones necesarias a fin de corregir las deficiencias técnicas que provocan las fallas en el Centro de Transformación identificado con el código DS901699. Una vez realizadas las gestiones pertinentes, deberá informa al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia sobre las acciones ejecutadas.
- d) Notificar el presente Acuerdo al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., adjuntando copia de los informes técnico y jurídicos rendidos por el CAU de la SIGET.
- e) Remitir una copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al CAU de la SIGET.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP