

ACUERDO No. E-022-2019-CAU. -

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX por considerar que debido a variaciones de voltaje en el servicio de energía eléctrica identificado con el NC XXXXXXXXXXXX, ocurridas en los meses de noviembre y diciembre del año dos mil diecisiete, se dañó el equipo eléctrico siguiente:

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Valor económico de reemplazo
Refrigeradora	LG	GM 328 QC	909MRAQ24800	USD 399.00

- II. Por medio del acuerdo No. E-121-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX para que por medio de su apoderado o representante legal presentara por escrito los argumentos y pruebas que consideraran pertinentes respecto al reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXX.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la sociedad XXXXXXXXXXXX determinara la necesidad de contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento, proponiendo en caso que lo considere necesario, una terna de peritos; caso contrario indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

- III. El licenciado XXXXX, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX presentó un escrito manifestando, lo siguiente:

“““En el presente caso se puede constatar que el señor XXXXXXXXXXXX no es titular del servicio ni el usuario final del mismo, debido a que la titular del servicio es la señora XXXXXXXX, razón por la cual existen facturas de electricidad a nombre de ella dentro del presente proceso, de igual forma en el expediente remitido a mi representada existe un contrato de arrendamiento por doce meses suscrito el veintisiete de enero de dos mil diecisiete a favor de la señora XXXXXXXX, por lo cual en las fechas que sucedieron los supuestas variaciones de energía que dañaron el equipo del señor XXXXX, el usuario final del servicio era la señora XXXXXXXX y no el señor XXXXX, por lo cual se puede determinar que no está legitimado para actuar dentro del proceso.(...)”””

“““(…) Es importante mencionar que el reclamante no ha presentado los documentos, válidos, legítimos y pertinentes que logren demostrar que efectivamente el menoscabo a la refrigeradora que supuestamente forman parte de su patrimonio (...). Por lo que en un primer momento se debe determinar si el primer daño al equipo fue por una causa imputable a mi representada, en segundo lugar, si la posterior reparación del bien (que el mismo denunciante la expone) es la que causo el daño definitivo al objeto en controversia, y finalmente determinar el valor comercio

y equivalente del objeto dañado, todo lo anterior siendo de forma excluyente, es decir, descartando cada una de las posibilidades.”

Finalmente añadió que “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 patrimonial (requisito de procesabilidad del daño), es pertinente afirmar que no existe prueba de la disminución o deterioro de los valores económicos que integran su patrimonio y, por lo mismo, el reclamo interpuesto en contra de XXXXX 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 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 dicho Centro.
- V. Respecto de lo anterior, esta Superintendencia en el acuerdo No. E-181-2018-CAU, comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realizara una investigación de los extremos planteados por el señor XXXXXXXXXXXX y la sociedad XXXXXXXXXXXX así como de aquellos aspectos técnicos que estimara pertinentes a fin de determinar responsabilidades del reclamo de mérito.

En cuanto a los argumentos planteados por el licenciado XXXXXX, se estableció lo siguiente:

- Sobre la legitimación del señor XXXXXXXXXXXX para representar a la titular del servicio, consta carta de autorización para efectuar el trámite del reclamo otorgado por la señora XXXXXXXXXXXX, en su calidad de arrendataria y usuaria final del servicio de energía eléctrica identificado con el NC XXXXXXXXXXXX.

Dicha documentación fue remitida a la distribuidora mediante el acuerdo No. E-121-2018-CAU.

- En cuanto a las supuestas deficiencias de la documentación para comprobar la propiedad de los equipos reclamados, se indicó que consta una copia de la carta PM-01-03-/2018 emitida por la sociedad XXXXXXXXXXXX en la cual se detalló que era desfavorable la respuesta del reclamo No. RC-2018-01-0004844 respecto del daño en la “refrigeradora LG, modelo GM-328QC”. Lo expuesto, evidencia que en la inspección realizada encontró en el inmueble el aparato que el señor XXXXXXXXXXXX pretende que le sea restituido.
- Referente a los daños reclamados y pretensión económica, se indicó que el presente procedimiento era investigar y establecer la existencia o no del nexo causal de la deficiencia en la prestación del servicio de energía eléctrica con los daños reclamados, al establecerse la responsabilidad se realizará la evaluación correspondiente y determinará el monto de la

compensación, de la forma en que lo establece la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.**

- VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-037-40073-CAU, dictaminando lo siguiente:

“““(…)

*a) En consideración con lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que por medio de éstas la Distribuidora **XXXXXX, S. A. de C. V.**, ha podido comprobar y demostrar fehacientemente que en el período en el que indica el usuario **XXXXXXXXXXXX**, que se le dañó el equipo eléctrico objeto del diferendo que nos ocupa, no existe registro de perturbaciones eléctricas asociadas al Centro de Transformación identificado con el código DS111704 donde se encuentra conectado el servicio del usuario, que estén relacionadas a interrupciones del servicio eléctrico o variaciones de voltaje, las cuales hayan incidido en los daños reportados en el equipo eléctrico propiedad del usuario.*

*b) Por lo anteriormente expuesto, somos de la opinión que no se le puede atribuir a la distribuidora eléctrica **XXXXXXX** la responsabilidad por el daño en el equipo eléctrico reportado en el suministro identificado con el **NIS XXXXXX**, debido a que durante el proceso de nuestra investigación, únicamente se encontró evidencia que el servicio en referencia fue afectado solamente por la falta de suministro de energía eléctrica durante los meses de noviembre y diciembre de 2017, al igual que todos los usuarios relacionados con la Unidad de Transformación identificada con el código **DS111704**.*

*c) 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 empresa **XXXXXXX**, no es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por el señor **XXXXXXXXXXXX**, correspondiente al suministro identificado con el **NIS XXXXXX**, ubicado en **XXXXXXX**; por consiguiente, la compensación por daños reclamados correspondiente a la cantidad de **TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 399.00), NO ES PROCEDENTE. (...)**”””*

- VII. Respecto de lo anterior, esta Superintendencia en el acuerdo No. E-288-2018-CAU, comisionó a la Gerencia de Electricidad de la SIGET, para que, ampliara el informe técnico No. IT-037-40073-CAU, y estableciera el origen del daño reclamado por el señor **XXXXXXXXXXXX**.

- VIII. La Gerencia de Electricidad rindió el informe técnico No. FC-2019-001-007, concluyendo en el dictamen lo siguiente:

“““(…)

*a) El dictamen externado por el CAU en su informe técnico N.º IT-0037-40073-CAU, fue basado en la información brindada principalmente por la empresa distribuidora **XXXXXX** y en el estudio de la calidad del suministro referente a las interrupciones que afectaron el suministro con **NC XXXXXXXXXXXX**, ya que el señor **XXXXXXXXXXXX** no proporcionó información específica del daño.*

- b) *De acuerdo al análisis del caso, debido a la limitante de no lograr inspeccionar el equipo dañado, no fue posible establecer el origen del daño reclamado.*
- c) *El señor XXXXXXXXXXXX comentó vía telefónica que la refrigeradora fue reparada y vendida, de lo cual no se evidenció facturas comerciales por el pago de la reparación ni por la venta.*
- d) *Con la información disponible del caso no se encontraron pruebas vinculantes que apunten a que debido a la mala calidad del suministro eléctrico se hubiera dañado la refrigeradora.*

*(...) **Dictamen técnico.***

En vista de no haberse establecido en este informe el origen del daño de la refrigeradora y no encontrar evidencias vinculantes que indiquen que debido a la mala calidad del servicio eléctrico que brindó la empresa distribuidora XXXXX al suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXX, hubiese provocado el daño de la refrigeradora, no es posible determinar que la empresa distribuidora XXXXX es responsable por el daño reclamado por el señor XXXXXXXXXXXX; por consiguiente, la compensación económica reclamada por la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$399.00), no es procedente. (...)””””

- IX. Con fundamento en los informes técnicos No. IT-037-40073-CAU y No. FC-2019-001-007 rendidos por el CAU de la SIGET y la Gerencia de Electricidad, respectivamente, 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, 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.

- **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.

- **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**, 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.

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.

- **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. ANALISIS

El CAU y la Gerencia de Electricidad, ambas instancias de SIGET rindieron los informes técnicos No. IT-037-40073-CAU y No.FC-2019-001-007, respectivamente, a fin de establecer si el origen del daño reclamado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionado por la sociedad XXXXXX o si se debió por deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas internas del inmueble.

Los hallazgos relevantes de los informes técnicos citados, son los siguientes:

Informe técnico rendido por el CAU

- No existen reclamos por bajo voltaje, falta de energía o daños a equipos de otros servicios conectados al centro de transformación identificado con el código DS111704, al cual está conectado el suministro bajo análisis, que hayan sido afectados por los eventos ocurridos durante los meses de noviembre y diciembre del año dos mil diecisiete.

El señor XXXXXXXXXXXX, nunca presentó reclamo por falta de energía o por bajo voltaje.

- No fue posible realizar la inspección a las instalaciones eléctricas del inmueble donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXX, debido a que el señor XXXXXXXXXXXX ya no reside en el lugar.
- De las fotografías presentadas por la empresa distribuidora, dicha instancia concluyó que el tomacorriente instalado en el inmueble en cuestión, en donde se encontraba conectado el equipo eléctrico reclamado, no poseía un conductor de puesta a tierra, incumpliendo con lo establecido en las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA.

Debido a lo expuesto, el CAU determinó que la sociedad XXXXXXXXXXXX no es la responsable del daño reclamado por el señor XXXXXXXXXXXX.

Informe técnico rendido por la Gerencia de Electricidad

- No existen otros reclamos vinculados a daños ocasionados en viviendas de suministros que se encontraban conectados al Centro de Transformación identificado con el código DS111704, el cual también proveía el servicio de energía eléctrica al señor XXXXXXXXXXXX.
- Al verificar las interrupciones ocurridas entre los meses de noviembre y diciembre de dos mil diecisiete, éstas no se consideran vinculantes con el daño reclamado.

- Se comprobó que los indicadores individuales de calidad del suministro identificado con el NC XXXXXXXXXXXX, cumplen con los límites establecidos en la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
- El señor XXXXXXXXXXXX, no estableció la fecha y hora exacta de la interrupción que provocó el supuesto daño en el aparato eléctrico de su propiedad.
- No se comprobó el estado físico de la refrigeradora, debido a que el señor XXXXXXXXXXXX, manifestó que ya la había reparado y vendido.
- No realizaron la inspección técnica para verificar el estado de las instalaciones eléctricas internas de la vivienda, donde se encontraba instalado dicho suministro, debido a que el usuario manifestó que ya no residía en el lugar.
- El señor XXXXXXXXXXXX no presentó factura extendida por el técnico que efectuó la reparación de la refrigeradora, para poder verificar que tipo de componente se dañaron.

En razón de lo anterior, la Gerencia de Electricidad concluyó que no se encontró evidencia vinculante que indicara que debido a la mala calidad del servicio de energía eléctrica que suministra la sociedad XXXXXXXXXXXX se dañó el equipo reclamado.

Con base en los hallazgos de ambos informes técnicos, debe exponerse que de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, se desprende que los orígenes de daños debidos a fallas en los sistemas eléctricos de los usuarios finales son de diversa índole y dependerá de las causas que los originen, el establecer las responsabilidades correspondientes.

Acorde con lo anterior, el artículo 23 de dicha Normativa, estableció que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen rendido por la Gerencia de Electricidad o el Centro de Atención al Usuario.

Atendiendo a lo establecido en la disposición anterior, esta Superintendencia comisionó al CAU y a la Gerencia de Electricidad, ambos de la SIGET, para efectuar la investigación correspondiente, por ser las instancias que poseen la experticia técnica idónea para investigar, analizar y resolver el presente reclamo de daños.

En dicha investigación, ambas instancias técnicas recopilaron y valoraron de forma integral los elementos probatorios a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

En los dictámenes técnicos de los informes No. IT-037-40073-CAU, emitido por el CAU, y el No. FC-2019-001-007, por la Gerencia de Electricidad, se determinó que la sociedad XXXXXXXXXXXX no era responsable del daño sufrido en la refrigeradora, marca LG, modelo GM 328 QC, serie 909MRAQ24800, debido a que no se encontraron evidencias vinculantes que

indicaran que existió una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía que provocara el daño del equipo descrito.

Sobre lo anterior, corresponde traer a cuenta que un daño debe ser indemnizado cuando, entre la acción y el resultado, se establezca terminante, 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 imputa determinada acción u omisión.

Por lo tanto, es necesario que concorra y compruebe ese nexo causal como presupuesto legal para que la distribuidora pueda ser obligada a compensar determinado daño. Caso contrario, el establecimiento de la responsabilidad debe ser rechazado.

En ese orden de ideas y con fundamento en lo expuesto por ambas instancias técnicas -CAU y Gerencia de Electricidad-, en donde coinciden en sus dictámenes y conclusiones respecto a que no es posible establecer la responsabilidad de la sociedad XXXXXXXXXXXX en el daño sufrido en el equipo reclamado por el señor XXXXXXXXXXXX, esta Superintendencia se adhiere a lo establecido en los mencionados informes, siendo procedente, absolver a la sociedad XXXXXXXXXXXX de compensar económicamente al reclamante, por no haberse comprobado la relación de causalidad directa entre el servicio prestado y el daño ocurrido.

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; la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones; y, los informes técnicos No. IT-037-40073-CAU y No. FC-2019-001-007, rendidos por el CAU y la Gerencia de Electricidad, respectivamente, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que el daño sufrido en la refrigeradora marca LG, modelo GM 328 QC, serie 909MRAQ24800, no se comprobó que el origen del daño fue por una deficiente calidad del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad XXXXXX

En consecuencia, debe declararse improcedente la compensación económica solicitada por el señor XXXXXXXXXXXX, por la cantidad de TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 399.00).

- b) Notificar este acuerdo al señor XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX adjuntando una copia del informe técnico No. FC-2019-001-007, rendido por la Gerencia de Electricidad; y,
- c) Remitir una copia de este acuerdo a la Defensoría del Consumidor; y, al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones