

ACUERDO No. E-029-2019-CAU. -

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., por considerar que el daño sufrido en un televisor marca PHILLIPS, modelo 3LPF11507, serie 1000, fue responsabilidad de la empresa distribuidora debido a la deficiente calidad del servicio proporcionado en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX.

La señora XXXXXXXXXXXX solicitó ser compensada económicamente por la cantidad de DOSCIENTOS VEINTINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 229.00).

- II. Por medio del acuerdo No. E-109-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para que por medio de su apoderado o representante legal presente por escrito los argumentos y pruebas que considere pertinentes respecto al reclamo de la señora 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, S.A. de C.V., determinara la necesidad de contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento, proponiendo en caso que lo considere necesario, una terna de peritos; o en caso que no fuera necesario, indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

- III. El licenciado XXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., manifestó mediante escrito que las instalaciones internas del inmueble en el cual se encuentra instalado el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, incumplen con la debida polarización a tierra de los receptáculos de corriente eléctrica según lo establecido en el artículo 126 del acuerdo No. 93-E-2008, y artículo 250 del acuerdo No. 294-E-2011.

En ese sentido, indicó que la distribuidora no era responsable de los daños ocurridos en el televisor marca PHILLIPS, modelo 3LPF11507, serie 1000.

- 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. Mediante el acuerdo No. E-153-2016-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realizara una investigación de los extremos planteados por la señora XXXXXXXXXXXX y la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., así

como de aquellos aspectos técnicos que estime pertinentes a fin de determinar responsabilidades del reclamo presentado, estableciendo el origen del daño sufrido en el televisor LED, marca PHILLIPS, modelo 3LPF11507 serie 1000; debiendo verificar si es procedente la cantidad de DOSCIENTOS VEINTINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 229.00) reclamada en concepto de compensación por daños.

VI. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-019-33367-CAU, requerido en el acuerdo No. E-153-2016-CAU, exponiendo lo siguiente:

““(…) **DICTAMEN**”

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

- a. *En consideración con lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que por medio de éstas la Distribuidora **XXXXXXXXXX, S. A. de C. V.**, no ha podido comprobar y demostrar fehacientemente que en la fecha en que indica la usuaria **XXXXXXXXXX**, que se le dañó el equipo eléctrico objeto del diferendo que nos ocupa, no se registró ningún evento en donde pudieron ser afectados todos los suministro eléctricos asociados a la Unidad de Transformación identificada con el código **T16235**.*
- b. *Por lo anteriormente expuesto, somos de la opinión que se le puede atribuir a la distribuidora eléctrica **XXXXXXXXXX, S. A. de C. V.**, la responsabilidad por el daño en el equipo eléctrico reportado en el suministro identificado con el **NIS XXXXXXXXXXX**, debido a que, durante el proceso de nuestra investigación, se encontraron evidencias que el servicio en referencia fue afectado por variación de voltaje en la fecha del 11 de noviembre de 2015, fecha en la cual la señora **XXXXXXXXXX** reportó su equipo eléctrico como dañado.*
- c. *Durante la inspección técnica en el lugar, el personal de este Centro de Denuncias de la SIGET, realizó la medición de la resistencia al conductor del sistema de puesta a tierra de la unidad de transformación identificada con el código **T16235**, con capacidad de suministro de **75 kVA**, la cual es propiedad de **XXXXXXXXXX**; registrando un valor de resistencia de **19.15 Ohmios**, el cual 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**, contenidas en el Acuerdo No. 29-E-2000, emitido por esta Superintendencia.*
- d. *Consecuencia de lo anterior y con base a 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 **XXXXXXXXXX, S. A. de C. V.**, es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por la señora **XXXXXXXXXX**, correspondiente al suministro identificado con el **NIS XXXXXXXXXXX**, ubicado en **XXXXXXXXXX**. Por consiguiente, la*

*compensación por daños reclamados correspondiente a la cantidad de **DOSCIENTOS VEINTE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 220.00), ES PROCEDENTE. (...)**””””*

- VII. Con fundamento en el informe rendido por el Centro de Atención al Usuario, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

A. MARCO JURÍDICO APLICABLE

- **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**

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 sociedad XXXXXXXXXXXX, 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**, 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.

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, la investigación debe incluir 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

Con base en el artículo 4 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la intervención de esta Superintendencia inicia cuando el usuario final u operador obtienen una respuesta negativa a su pretensión por parte del supuesto responsable del daño económico. Dicho reclamo debe ser interpuesto ante el operador dentro del plazo de seis meses contados a partir del momento o fecha en que sucedió el evento que motivó el reclamo.

En ese orden, el usuario tiene el derecho de interponer el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención al Usuario o de un perito externo si fuere el caso-, establezca la existencia o no de responsabilidad del operador del sector eléctrico respecto al daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, instalaciones, bienes muebles o inmuebles, atribuible al suministro de energía eléctrica, y el valúo de dichos daños, si corresponde.

En el presente procedimiento de reclamo, se determinó que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, encargándose el Centro de Atención al Usuario de la SIGET de investigar los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

Dicho análisis consistió en:

- a) Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar y verificar las condiciones de la red de distribución eléctrica del operador que se encuentra vinculada al suministro con NIS XXXXXXXXXXXX, así como las instalaciones eléctricas internas de dicho suministro;
- b) Un estudio de los alegatos y documentación presentados por la señora XXXXXXXXXXXX y por la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y,
- c) Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo relativo al cumplimiento de requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de los Sistemas de Distribución Eléctrica, Instalaciones Eléctricas Internas del Usuario, así como aquellos aspectos técnicos relevantes para establecer responsabilidades por los daños reclamados.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, al poseer valor probatorio de prueba pericial, es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la existencia o no de responsabilidad del operador del sector eléctrico con relación al daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, vinculados al suministro de energía eléctrica.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si el daño económico reclamado en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX debe considerarse responsabilidad del operador del sector eléctrico, de acuerdo a los criterios establecidos en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones y demás Normativas Regulatorias del sector eléctrico aplicables al caso.

En ese orden de ideas, el CAU rindió el informe técnico con referencia No. IT-019-33367-CAU, estableciendo los hechos siguientes:

Condiciones de la red eléctrica de la distribuidora

- Los componentes eléctricos de la red de distribución presentan condiciones deficientes por carecer de aislamiento las uniones de las fases, poniendo en riesgo los aparatos que estén conectados a ella.
- La lectura de resistencia de puesta a tierra de la unidad de transformación código T16235, reflejó un valor de 19.15 ohmios, por lo que no cumple con los valores máximos de resistencia permitidos para una subestación en función de su capacidad, de conformidad a

lo establecido en la tabla No. 22 del artículo 64 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.

Condiciones de las instalaciones del suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX

- El tablero principal se encontró en buen estado, y la lectura de niveles de voltaje mostraron los datos siguientes: Fase A- neutro, 122.1 Voltios; y, Fase B- neutro, 121.8 Voltios.

Dichos valores cumplen con lo establecido en el artículo 23, tabla No. 2 de las Normas de Calidad de Servicios de los Sistemas de Distribución. Asimismo, el CAU pudo observar que el tomacorriente donde se encontraba conectado el aparato eléctrico no posee sistema de polarización.

- La temperatura máxima observada fue de 91. 7° F o 22. 3° C, lo que indica que no existe recalentamiento en el tablero.

Interrupciones del servicio eléctrico ocurridas en el mes de noviembre de 2015

Entre los meses de noviembre de dos mil catorce a noviembre de dos mil quince, se registraron veintiocho interrupciones que afectaron la unidad de transformación T16235; y, en el mes de noviembre de dos mil quince, hubo un reporte de interrupción de dos minutos de duración registrado con código A201511250017.

Reportes de fluctuaciones de voltaje e interrupciones eléctricas de suministros conectados a la Unidad de Transformación T16235

Existen reportes de variaciones de voltaje ocurridos el día once de noviembre de dos mil quince, fecha en la que se reportó como dañado el aparato eléctrico propiedad de la señora XXXXXXXXXXXX.

Reclamos por daños a equipos o aparatos eléctricos de la unidad de transformación en referencia

Existen dos reportes por daños asociados a la Unidad de Transformación T16235, ocurridos durante el mes de noviembre de dos mil quince.

Con fundamento en los hallazgos señalados, el CAU estableció que el suministro fue afectado de manera recurrente por una serie de interrupciones y variaciones de voltaje lo que aunado al valor de resistencia de puesta a tierra de 19.15 ohmios de la unidad de transformación T16235, afectó el aparato eléctrico. Por lo tanto, se puede atribuir a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., la responsabilidad del daño reportado en el televisor marca PHILLIPS, modelo 3LPF11507, serie 1000, propiedad de la señora XXXXXXXXXXXX, ocurrido el once de noviembre del año dos mil quince.

Sobre la compensación económica requerida por la usuaria

Con relación a la cantidad reclamada por la señora XXXXXXXXXXXX en concepto de compensación por daños a equipo, el CAU de la SIGET efectuó un estudio de mercado de los precios promedio de televisores con similares características al reportado, identificando que el valor actual es por la cantidad de DOSCIENTOS VEINTE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 220.00).

En ese sentido, el CAU determinó que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debe compensar a la señora XXXXXXXXXXXX dicha cantidad por el daño reclamado.

C. CONCLUSIONES

En atención a los fundamentos expuestos, esta Superintendencia se adhiere al dictamen técnico emitido por el CAU de la SIGET, establecido en el informe técnico No. IT-019-33367-CAU; correspondiendo determinar que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., es responsable del daño sufrido en el televisor marca PHILLIPS, modelo 3LPF11507, serie 1000, propiedad de la señora XXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debe pagar a la señora XXXXXXXXXXXX la cantidad de DOSCIENTOS VEINTE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 220.00).

POR TANTO, en uso de sus facultades legales y 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 No. IT-019-33367-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que el daño ocurrido en el televisor marca PHILLIPS, modelo 3LPF11507, serie 1000, que se encontraba conectado en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXX, se debió al deficiente servicio de energía eléctrica prestado por la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.
- b) Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debe pagar a la señora XXXXXXXXXXXX la cantidad de DOSCIENTOS VEINTE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 220.00), en concepto de compensación por el aparato eléctrico dañado.
- c) La sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debe remitir a esta Superintendencia, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo, la documentación que demuestre el cumplimiento de lo ordenado en este acuerdo.
- d) Notificar este acuerdo a la señora XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando a cada notificación una copia del informe técnico No. IT-019-33367-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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

- e) 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