

ACUERDO No. E-056-2019-CAU. -

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET recibió los reclamos de tres usuarias que residen en XXXXXX en contra de la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., por considerar que debido a fallas y alto voltaje en el servicio de energía eléctrica durante los meses de octubre y diciembre de dos mil diecisiete, se les dañaron los equipos eléctricos que se detallan a continuación:

1. La señora XXXXXXXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, detalló los daños en los equipos siguientes:

Equipo	Marca	Modelo	Serie
Televisión	Panasonic	CT-2121	XC706-12431
Televisión LCD	Toshiba	32L2300V	DO9250C152071
Equipo de sonido	Sony	HCDECL 99BT	4107527
Equipo de sonido	Sony	MHC-GT22	32,00068

2. La señora XXXXXXXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, detalló los daños en los equipos siguientes:

Equipo	Marca	Modelo	Serie
Equipo de sonido	Panasonic	SA-AKX400	LQ51A001466
Refrigeradora	LG	GR33W12CPC	409MRKV00109
Horno Microondas	LG	MS-0745V	601TAVL00662
DVD	Samsung	DVD-E360K	ZVZ3IRAF10240V

3. La señora XXXXXXXX, usuaria en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, detalló los daños en los equipos siguientes:

Equipo	Marca	Modelo	Serie
Equipo de sonido	Sony	MAC-GTR555	4437269
Refrigeradora	Cetron	RCC390WNB	1726354662
Televisión	AIWA	VX-5137U	6720706006A
Televisión	LG	32LN5100-MB	402MXR013421
CPU	DELL	OCC4	1HB8M91

II. Mediante el acuerdo No. E-165-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., para que, por medio de su apoderado o representante legal, presentara por escrito los argumentos y pruebas que considerara pertinentes, debiendo remitir al efecto determinada información.

En el mismo acuerdo, se requirió al Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET que manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para resolver el presente

diferendo, proponiendo en caso de ser necesario una terna de peritos; caso contrario, se solicitó que indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

- III. El licenciado XXXXXX, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., remitió copia del informe técnico rendido por su poderdante estableciendo que su representada no es responsable de los daños ocurridos en los aparatos eléctricos reclamados debido a que las instalaciones eléctricas internas de los suministros incumplen los estándares técnicos, no poseen registros vinculados con reportes de fallas, ni registros de funcionamiento u operación que afectaran los elementos de la red eléctrica conectados al transformador con placa T16870 que alimenta a los suministros identificados con los NIC XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXXXXX.
- IV. El Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó con base en los argumentos expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución de los reclamos en trámite.
- V. Mediante el acuerdo No. E-207-2018-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que estableciera responsabilidades de los daños reclamados, de conformidad con lo establecido en 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-006-40304-CAU, dictaminando lo siguiente:

“““(…) 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 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 sociedad XXXXX, S. A. de C. V., no ha podido comprobar y demostrar fehacientemente que en la fechas en que indican las usuarias XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXXX, que se les dañaron los equipos eléctricos objeto del diferendo que nos ocupa, no se registraron eventos en donde pudieron ser afectados todos los suministro eléctricos asociados a la unidad de transformación identificada con el código T16870 (identificada en el SGC como T97700).*
- b) *Por lo anteriormente expuesto, somos de la opinión que se le puede atribuir a la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., la responsabilidad por el daño en los equipos eléctricos reportados en los suministros identificados con los NIS XXXXXXXX, XXXXXXXX y 240224; debido a que durante el proceso de nuestra investigación, se encontraron evidencias que los servicios en referencia fueron afectados por variaciones de voltaje a causa de la mala condición del conductor neutro de la red de distribución eléctrica, la cual fue reportada por personal de la sociedad XXXXX en las actas de inspección por daños a equipos con fechas 11 y 16 de noviembre de 2017, y reparada en inspección conjunta entre SIGET y XXXXX el 22 de diciembre de 2018.*
- c) *Durante la inspección técnica en el lugar, el personal de la sociedad XXXXX, efectuó la medición de la resistencia al conductor del sistema de puesta a tierra de la unidad de transformación identificada con el código T16870 (identificada en el SGC como T97700), con capacidad de suministro de 25 kVA; registrando un valor de resistencia de 13.7 Ohmios, que 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 N.º 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) *De la información proporcionada por la sociedad XXXXX, se verificó que existen cinco reclamos por daños a equipos durante los meses de noviembre de 2017 a febrero de 2018, de servicios que están conectados al mismo centro de transformación identificado con el código T97700, incluyendo los tres reclamos asociados a los suministros bajo análisis, identificados con los NIS XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXX; el cuarto y quinto reclamo, fueron interpuestos ante la distribuidora por usuarios con los suministro identificados con los NIS XXXX. Además, se verificó que existen 3 registros de reclamos por bajo voltaje, y uno por falta de energía durante el mes de noviembre de 2017 y febrero de 2018, de servicios de usuarios conectados a la referida unidad de transformación.*
- e) *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 sociedad XXXXX, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por las señoras XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXXXXX, correspondiente a los suministros identificados con los NIS XXXXXXXX, XXXXXXXX y 2402242, a nombre de XXXXXXXX, respectivamente; ubicados XXXX, cuyos montos de compensación para la sustitución de éstos asciende a las cantidades de UN MIL CUARENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US \$ 1,040.00), SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US \$ 744.00) Y UN MIL CIENTO SESENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US \$ 1,163.00) con IVA incluido, respectivamente. (...)"*

VII. Con fundamento en el informe técnico No. IT-006-40304-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:

A. MARCO JURÍDICO APLICABLE

- Ley General de Electricidad

De acuerdo al artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, 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 de la Ley General de Electricidad, establece la forma y condiciones en que cada operador responderá por los daños que causen sus instalaciones o equipos a terceros, y se podrán pactar directamente en cada caso concreto, o 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 el procedimiento que deberán seguir las distribuidoras de electricidad, los usuarios finales, así como 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 y 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 bienes 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 la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, así como 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 pertinentes para establecer responsabilidades, debiendo consignarse sus hallazgos y conclusiones en el informe técnico correspondiente.

Asimismo, con base en el artículo 19, se establece en caso 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.

B. ANÁLISIS

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

Al haberse establecido en el acuerdo No. E-207-2018-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.

De conformidad con lo expuesto, el CAU de la SIGET realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si los daños reclamados están relacionados con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V.; o si está relacionado con las deficiencias técnicas de las instalaciones eléctricas internas de los suministros identificados con NIC XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXXXXX.

Por lo tanto, dicha instancia técnica para comprobar fehacientemente el origen del daño económico y poder deducir responsabilidades, realizó inspección técnica en el lugar, analizó archivos, documentos relacionados a los suministros identificados con los NIC XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXXXXX, instalados en los inmuebles ubicados en la Comunidad Independencia del municipio de Soyapango, departamento de San Salvador, estableciendo en el informe técnico IT-006-40304-CAU los hallazgos siguientes:

- Registro de la distribuidora vinculado con reportes de interrupciones, problemas de voltaje y daños a equipos

El CAU de la SIGET verificó que los suministros identificados con los NIC XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXXXXX, se encuentran conectados al centro de transformación con el código T16870 y no en la unidad de transformación código T97700, como lo tiene identificado la distribuidora en el sistema de gestión comercial.

En el centro de transformación con el código T16870 entre los meses comprendido entre noviembre de dos mil diecisiete a febrero de dos mil dieciocho, se reportaron cinco reclamos por daños a equipos, tres reclamos por bajo voltaje y uno por interrupción del servicio.

Por lo anterior, el CAU consideró que no era procedente el argumento de la distribuidora vinculado a que no existen registros de fallas o problemas en el servicio eléctrico asociados al transformador donde se encuentran conectados los suministros identificados con los NIC XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXXXXX.

- Condiciones de la red de distribución eléctrica

Personal de la distribuidora detalló en las inspecciones técnicas con órdenes de servicio 13005882, 13023763 y 13443631, efectuadas los días once y dieciséis de noviembre de dos mil diecisiete y seis de febrero de dos mil dieciocho, respectivamente, lo siguiente:

- En la red de distribución eléctrica donde están conectados los suministros advirtieron la existencia de varios equipos de medición quemados vinculados con el centro de transformación T16870. Asimismo, observaron que se encontraba roto el conductor neutro y con indicios de cortocircuito. El neutro roto estaba interconectado con el neutro de varias acometidas de la comunidad.
- La red secundaria y extensiones asociadas al centro de transformación se encuentran en malas condiciones deficientes.
- En el centro de transformación T16870 con capacidad de 25 kVA, se realizó una medición de la resistencia de la puesta a tierra registrando un valor de 13.7 Ω (Ohmios).

- Calidad del producto técnico

El CAU de la SIGET realizó inspección técnica el quince de diciembre de dos mil diecisiete, constatando que los niveles de tensión eléctrica suministrados en los tomacorrientes de las viviendas poseían valores entre fase y neutro de 150.8, 151.4 y 152.6 voltios, incumpliendo los límites permisibles de tensión establecidos en las Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución.

El veintidós de diciembre de dos mil diecisiete, el CAU realizó inspección con el personal de XXXXX, para encontrar la causa de los altos niveles de tensión en el lugar y detectó en la red de distribución el conductor neutro cortado (condición que la distribuidora había detectado previamente los días once y dieciséis de noviembre de dos mil diecisiete, tal como consta en las ordenes de servicio 13005882 y 13023763, respectivamente). Ese mismo día, personal de la distribuidora ejecutó la reparación pertinente.

Posterior a la acción técnica de reparación, se realizaron mediciones de los niveles de tensión en la red de distribución obteniendo valores dentro de los límites permisibles de tensión establecidos en las Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución.

- Causas que originaron los daños reportados en los suministros

El CAU de la SIGET concluyó que las variaciones de tensión que experimentaban los suministros conectados a la unidad de transformación T16870, estaban relacionados con la mala condición -la interrupción del cable- del conductor neutro en la red de distribución eléctrica de la zona, generando las variaciones de tensión que afectaron los aparatos eléctricos reportados como dañados en los suministros con los NIC XXXXXXXXX, XXXXXXXXX y XXXXXXXXX.

Por lo anterior, dicha instancia técnica consideró que la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., es la responsable de los daños reclamados por las señoras XXXXXXXXX, XXXXXXXXX y XXXXXXXXX.

C. CONCLUSIONES Y EFECTOS JURÍDICOS

El derecho de los usuarios a la reparación de los daños económicos sufridos derivados de una deficiente calidad en el suministro de energía eléctrica, se encuentra establecido en los artículos 31 de la Ley General de Electricidad y 17 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En este punto es importante señalar de conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que la resolución final deberá definir si es procedente una compensación económica, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico del CAU.

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico No. IT-006-40304-CAU, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU de la SIGET, 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 los equipos eléctricos de las usuarias de XXXXXXXXX, se originó por las causas siguientes:

- La mala condición -la interrupción del cable- del conductor neutro en la red de distribución eléctrica de la zona que produjo constantes perturbaciones en el servicio de energía eléctrica que presta la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., durante los meses de octubre y diciembre de dos mil diecisiete.
- La deficiencia en la red de distribución no fue atendida oportunamente por la distribuidora XXXXX, S.A. de C.V., pues se advierte que fue detectada desde el día once de noviembre de dos mil diecisiete en la orden de servicio 13005882 y fue reparada hasta el veintidós de diciembre de dos mil diecisiete.
- La unidad de transformación identificada con el código T16870, tenía una red de puesta a tierra con un valor de 13.7 Ohmios, por lo que fue incapaz de mitigar las perturbaciones transmitidas por la red de distribución hacia los suministros de energía eléctrica, produciendo altos niveles de tensión eléctrica en los NIC XXXXXXXX, XXXXXXXX y XXXXXXXX, que derivaron en los daños a los equipos eléctricos de las usuarias de la Comunidad Independencia.

Establecido lo anterior, el CAU de la SIGET, realizó una investigación de mercado de los precios promedios actuales de equipos eléctricos de características similares a los dañados, determinado que las usuarias tienen derecho a que la distribuidora les compense económicamente por los daños afrontados, por las cantidades siguientes:

- Suministro identificado con NIC XXXXXXXX (XXXXXXX):

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Valor de Compensación
Televisión	Panasonic	CT-2121	XC706-12431	USD 289.00
Televisión LCD	Toshiba	32L2300V	DO9250C152071	USD 251.00
Equipo de sonido	Sony	HCDECL 99BT	4107527	USD 250.00
Equipo de sonido	Sony	MHC-GT22	32,00068	USD 250.00
TOTAL				USD 1,040.00

- Suministro identificado con NIC XXXXXXXX (XXXXXXX):

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Valor de Compensación
Equipo de sonido	Panasonic	SA-AKX400	LQ51A001466	USD 240.00
Refrigeradora	LG	GR33W12CPC	409MRKV00109	USD 299.00
Horno Microondas	LG	MS-0745V	601TAVL00662	USD 150.00
DVD	Samsung	DVD-E360K	ZVZ3IRAF10240V	USD 55.00
TOTAL				USD 744.00

- Suministro identificado con NIC XXXXX (XXXXXXX):

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Valor de Compensación
Equipo de sonido	Sony	MAC-GTR555	4437269	USD 240.00
Refrigeradora	Cetron	RCC390WNB	1726354662	USD 299.00

Televisión	AIWA	VX-5137U	6720706006A	USD 299.00
Televisión	LG	32LN5100-MB	402MXR013421	USD 250.00
CPU	DELL	OCC4	1HB8M91	USD 145.00
TOTAL				USD 1,163.00

Dicha compensación deberá ser hecha efectiva dentro del plazo de diez días hábiles después de haberse notificado este acuerdo, de conformidad con establecido en el artículo 28 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

D. RECOMENDACIÓN

La sociedad XXXXX, S.A. de C.V., debe realizar las gestiones pertinentes para corregir los incumplimientos -señalados por el CAU de la SIGET- a las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica; y debe vincular correctamente en su sistema de gestión la unidad de transformación a la que se encuentran conectados los suministros identificados con los NIC XXXXXXXX, XXXXXXXX y 2402242.

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, el informe técnico No. IT-006-40304-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que los daños en equipos eléctricos reclamados por las señoras XXXXXXXX, XXXXXXXX y María Elia Pineda de Alvarado tuvieron su origen en las deficiencias técnicas existentes en las instalaciones de distribución eléctricas de la sociedad XXXXX, S.A. de C.V.

La sociedad XXXXX, S.A. de C.V., debe compensar a las usuarias por los daños sufridos en los equipos eléctricos reclamados, los montos siguientes:

1. La cantidad total de MIL CUARENTA 00//100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,040.00), con IVA incluido, a la señora XXXXXXXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXXXXXXX.
2. La cantidad total de SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO 00//100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 744.00), con IVA incluido, a la señora XXXXXXXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXXXXXXX.
3. La cantidad total de MIL CIENTO SESENTA Y TRES 00//100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,163.00), con IVA incluido, a la señora XXXXXXXX, usuaria en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX.

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 para comprobar el cumplimiento de lo ordenado.

- b) Requerir a la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este acuerdo realice las gestiones pertinentes para corregir los

incumplimientos -señalados por el CAU de la SIGET- a las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica; y vincule correctamente en su sistema de gestión la unidad de transformación a la que se encuentran conectados los suministros identificados con los NIC XXXXXXXXX, XXXXXXXXX y XXXX.

- c) Notificar el presente acuerdo a las señoras XXXXXXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX y a la sociedad XXXXX, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico No. IT-006-40304-CAU rendido por el CAU de la SIGET.
- d) Remitir una copia de este acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al CAU de la SIGET.

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