

ACUERDO No. E-065-2019-CAU

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.
San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día quince de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXX presentó un reclamo en contra de la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V., por considerarla responsable del daño sufrido en una cocina eléctrica de inducción, marca General Electric, modelo PIP6004, tipo LFGGJX1, serie 13013015V01177, debido a fuertes variaciones de voltaje e interrupciones del servicio de energía eléctrica, ocurridas en el mes de abril de dos mil diecisiete, en el suministro identificado con el NIS XXXXXX
- II. Mediante el acuerdo No. E-110-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXX, 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 a 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 XXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito con el cual respondió la audiencia conferida indicando que su poderdante no es la responsable del daño ocurrido en el equipo eléctrico reportado como dañado.
- 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 el área técnica de dicho Centro.
- V. Por medio del acuerdo No. E-157-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXX, para que se pronunciara por escrito respecto a lo expresado por la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V.

Asimismo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que concluido el plazo rindiera el informe técnico correspondiente, en donde estableciera la responsabilidad del daño reclamado.

- VI. El señor XXXXXX respondió la audiencia otorgada en el acuerdo No. E-157-2017-CAU, manifestando que el servicio de energía eléctrica presentaba variaciones de voltaje, y que el equipo eléctrico reclamado se encontraba funcionando con normalidad el seis de abril de dos

mil diecisiete, dañándose el siete del mismo mes y año por causas imputables a la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V.

En ese sentido solicitó que esta Superintendencia determine el valor a compensarle por el equipo dañado.

- VII. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-029-37603-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:

a) De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo No. 319-E-2014, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que en el presente caso, no se le puede atribuir a la empresa distribuidora XXXXXX la responsabilidad por los daños reportados en el equipo eléctrico reclamado por el señor XXXXXX, en consideración a que no se encontraron evidencias que conduzcan a determinar que la Distribuidora es la causante del daño que presenta el equipo eléctrico afectado.

b) Además, del análisis realizado a la información vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro eléctrico identificado por la sociedad XXXXXX con el NIS 5128795, en el mes de abril del año 2017, se determinó que este servicio eléctrico fue afectado por un total de 3 interrupciones, pero ninguna interrupción en la fecha que el señor XXXXX menciona y que pudo dañar el equipo al que hace referencia.

c) De la información proporcionada por la empresa distribuidora XXXXXX, se verificó que no existen reclamos por daños a equipos de otros servicios que están conectados al mismo centro de transformación identificado con el código DS113494, al cual está asociado el suministro identificado con el NIS 5128795 y que hayan sido afectados por eventos suscitados en la fecha del 7 de abril de 2017.

d) Por consiguiente, somos de la opinión que no se le puede atribuir a la sociedad XXXXXX, la responsabilidad por el daño en el aparato eléctrico reportado en el suministro identificado con el NIS XXXXX, debido a que durante el proceso de nuestra investigación no se encontró ninguna perturbación al suministro de energía eléctrica en el servicio, del que el usuario reporta con problemas el 7 de abril de 2017.

*e) Consecuentemente con lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que los daños reportados en el equipo eléctrico reclamado por el señor XXXXXX, bajo el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXX, a nombre de XXXXXX, ubicado en XXXXXX, cuyo monto de compensación para la sustitución de éste asciende a la cantidad de **SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE***

LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 749.00), no son responsabilidad de la empresa distribuidora.

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 es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que por medio de éstas la sociedad **XXXXXX, S. A. de C. V.**, ha demostrado que en la fecha en que indica el usuario **XXXXXX**, que se le dañó el equipo eléctrico objeto del diferendo que nos ocupa, no existen registros de perturbaciones eléctricas de régimen permanente en el circuito asociado al centro de transformación identificado con el código **DS113494** donde se encuentra conectado el servicio del usuario; y 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 sociedad **XXXXXX, S. A. de C. V.**, la responsabilidad por el daño en el equipo eléctrico reportado en el suministro identificado con el **NIS XXXXX**, debido a que durante el proceso de nuestra investigación, no se encontró evidencia que el servicio en referencia haya sido afectado por falta de suministro de energía eléctrica o variaciones de voltaje en la fecha del 7 de abril de 2017; al igual, que todos los usuarios relacionados con la unidad de transformación identificada con el código **DS113494**.*

*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 **XXXXXX, S. A. de C. V.**, no es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por el señor **XXXXXX**, correspondiente al suministro identificado con el **NIS XXXXX**, ubicado en **XXXXX**. Por consiguiente, la compensación por daños reclamados correspondiente a la cantidad de **SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$ 749.00), NO ES PROCEDENTE. (...)**"*

VIII. Con fundamento en el informe técnico No. IT-029-37603-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 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. Análisis

La figura procesal del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente al usuario por los daños reclamados.

En dicha investigación, el CAU de la SIGET debe 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 la acción u omisión 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 se originó directamente de la deficiencia en el suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor-comercializador a quien se le imputa.

De conformidad con lo expuesto, el área técnica del CAU de la SIGET realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V.; o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas de distribución o en las redes internas del inmueble del reclamante.

En el informe técnico No. IT-029-37603-CAU, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET estableció lo siguiente:

- Condiciones de la red de distribución y calidad del producto técnico

1. En la inspección técnica del CAU de la SIGET, realizada el catorce de noviembre de dos mil diecisiete, no se identificaron reparaciones recientes de parte de la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V., en el Centro de Transformación DS113494, ni en la red de distribución en baja tensión asociada al suministro NIS XXXXXX
2. En el Centro de Transformación DS113494 con capacidad de 50 kVA, se realizó una medición de la resistencia de la puesta a tierra, registrando un valor de 5.339 Ω (Ohmios), evidenciándose que cumple con los valores máximos permitidos de la 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.
3. Se instaló un equipo analizador de redes eléctricas en la acometida eléctrica del suministro NIS XXXXXX, para verificar el perfil de tensión, por un período de medición de siete días, obteniendo los resultados siguientes:
 - Los niveles de tensión suministrados cumplen con límites permitidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, debido a que no se registraron valores fuera de la tolerancia mayor al cinco por ciento (5%), es decir, que en las condiciones observadas el promedio de voltaje suministrado por la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V., se encuentra dentro de los límites permisibles de la regulación de tensión.
 - El desbalance de voltaje en estado estable, de las fases de suministro (A y B) se encuentra dentro de los límites permisibles de acuerdo a lo establecido en la Norma *IEEE Std 1159-1995 Recommended Practice or Monitoring Electric Power Quality*, los cuales oscilan entre el 0.5 % y 2.0 %
- Sistema de Gestión Comercial de la distribuidora (Registro de acciones técnicas, eventos, interrupciones, fallas y reclamos por daños a equipos)
 1. Al examinar en el Sistema de Gestión Comercial los registros del mes de abril de dos mil diecisiete, se obtuvo la información siguiente:
 - En fechas posteriores al día siete de abril de dos mil diecisiete, fecha que el señor XXXXXX manifiesta ocurrieron los daños en el equipo eléctrico reclamado, se detectaron tres interrupciones que afectaron de forma directa el suministro NIS XXXXXX
 - Advirtieron que no existen reclamos por bajo voltaje e interrupciones de energía reportados durante los meses de enero a abril de dos mil diecisiete de los usuarios conectados a la unidad de transformación DS113494.
 - Se verificó que el único reclamo por daños a equipos reportado a la distribuidora en el mes de abril de dos mil diecisiete vinculados a los suministros conectados a la unidad de transformación DS113494, corresponde al señor Ventura Bonilla.

- No se encontró registro de fallas, reportes por bajo voltaje o interrupciones de energía eléctrica el día siete de abril de dos mil diecisiete, fecha que el usuario reportó el daño en el equipo eléctrico.

De conformidad con los hallazgos descritos, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET concluyó:

1. En el sistema de gestión comercial de la distribuidora (fallas, interrupciones, reportes por bajo voltaje y daños a equipos), no se encontraron eventos eléctricos vinculados con el día siete de abril de dos mil diecisiete, fecha que el usuario reportó el daño en el equipo eléctrico.
2. Las condiciones de la red de distribución cumplen con lo dispuesto en la Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica y la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, respectivamente.
3. La calidad del producto técnico suministrado vinculado a los niveles de voltaje y desbalance de voltaje en el suministro con NIS XXXXXX, cumplen con lo determinado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución y la Norma *IEEE Std 1159-1995 Recommended Practice or Monitoring Electric Power Quality*.

Con base en la investigación efectuada, el CAU de la SIGET determinó que el daño sufrido en la cocina eléctrica de inducción, marca General Electric, modelo PIP6004, tipo LF6GJX1, serie 13013015V01177, reclamado por el señor XXXXXX, no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V., por lo que no es procedente la compensación requerida por el usuario que asciende a la cantidad de SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 749.00).

C. Conclusión

De conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, 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-029-37603-CAU, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU de la SIGET, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, siendo procedente absolver a la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V., por no existir relación de causalidad directa entre el servicio prestado y el daño ocurrido en el equipo eléctrico propiedad del señor XXXX.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, de conformidad con la Ley de Creación de la SIGET; la Ley General de Electricidad; del Reglamento de la Ley General de Electricidad; Ley de Protección

al Consumidor; las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica; la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión; las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; la Norma *IEEE Std 1159-1995 Recommended Practice or Monitoring Electric Power Quality*; la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones; y, el informe técnico No. IT-029-37603-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que el daño sufrido en la cocina eléctrica de inducción, marca General Electric, modelo PIP6004, tipo LF6GJX1, serie 13013015V01177, reclamado por el señor XXXXXX, no se originó por una deficiente calidad del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V.

En consecuencia, debe declararse improcedente la compensación económica solicitada por el usuario por la cantidad de SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 749.00).

- b) Notificar al señor XXXXXX y a la sociedad XXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico No. IT-029-37603-CAU rendido por el CAU de la SIGET; 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