

ACUERDO No. E-095-2019-CAU

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.
San Salvador, a las catorce horas con cuarenta minutos del día diez de abril del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Con base en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, esta Superintendencia emitió el acuerdo No. E-056-2019-CAU, en el cual resolvió los reclamos interpuestos por las señoras XXXXXXXXXXXXX en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., estableciendo lo siguiente:

“(...) a) Determinar que los daños en equipos eléctricos reclamados por las señoras XXXXXXXXXXXXX tuvieron su origen en las deficiencias técnicas existentes en las instalaciones de distribución eléctrica de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

La sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debe compensar a las usuarias por los daños en 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 XXXXXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXXXXX.*
- 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 XXXXXX, usuaria del suministro identificado con el NIC XXXXXXX.*
- 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 XXXXXXXXXXXXXXX, usuaria en el suministro identificado con el NIC XXXXXX. (...)”*

- II. El día veintiuno de marzo de este año, el licenciado XXXXXX, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., interpuso un recurso de reconsideración en contra del acuerdo No. E-056-2019-CAU, exponiendo que no aplica la compensación de los daños reclamados, por las razones siguientes:

- 1) Las usuarias no poseen documentación que compruebe la propiedad de los inmuebles vinculados a los suministros de energía eléctrica, por lo que debe aplicárseles el Procedimiento para la conexión del servicio eléctrico y condiciones del suministro para personas naturales que se ubiquen en las categorías tarifarias de pequeña demanda en baja tensión, y que no pueden comprobar la propiedad o legítima posesión de los inmuebles en los que habitan o que no se cuenta con las autorizaciones respectivas del dueño del inmueble para contratar el servicio de energía eléctrica (acuerdo No. 494-E-2011);
- 2) La red de distribución de la comunidad Independencia es privada y la falla que generó los daños se originó en la red de distribución de la comunidad;

- 3) No existen registros de reportes por fallas, interrupciones o reparaciones efectuadas;
 - 4) La red de distribución de la comunidad y las instalaciones internas de los suministros, no se encuentran construidas bajo los estándares normativos de diseño y construcción; y,
 - 5) El poste de concreto y la unidad de transformación T-16870 que alimenta los suministros de la comunidad Independencia no está sobrecargado y cumple con las normas de diseño.
- III. Mediante el acuerdo No. E-077-B-2019-CAU, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración presentado por la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., otorgó audiencia a las señoras XXXXXXXXXXXXX, para que presentaran por escrito los argumentos y posiciones pertinentes; y, comisionó al CAU de la SIGET que rindiera un informe técnico y jurídico respecto de la procedencia o no de los argumentos expresados por la empresa distribuidora.
- IV. Las señoras XXXXXXXXXXXXX, contestaron la audiencia otorgada solicitando se confirme el acuerdo No. E-056-2019-CAU y exponiendo lo siguiente:
- Los suministros identificados con los NICs XXXXX, XXXXXXXX y XXXXX fueron contratados en el año dos mil.
 - Los problemas en el servicio de energía eléctrica iniciaron en octubre de dos mil diecisiete generando que se quemaran los equipos de medición de algunos vecinos; y,
 - El personal de la distribuidora se apersonó el mes de noviembre de dos mil diecisiete y no solventó el problema.
- V. En cumplimiento a lo establecido en el acuerdo No. E-077-B-2019-CAU, el departamento técnico del CAU de la SIGET rindió el informe No. IT-018-40304-CAU, dictaminando lo siguiente:
- “(…) a) En consideración con lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que los daños ocasionados en los equipos eléctricos reportados por las usuarias es atribuible a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S. A. de C. V., ya que la falla detectada el 11 de noviembre de 2017, conductor neutro roto o cortado en la red de distribución eléctrica, y corregida hasta el 22 de diciembre de 2017 no se atendió oportunamente ocasionando variaciones de tensión que afectaron los servicios eléctricos, dañando los equipos eléctricos reclamados por las señoras XXXXXXXXXXXXX.*
- b) Con base en lo anterior y en consideración con las pruebas presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXX al inicio del proceso de la investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por las usuarias XXXXXXXXXXXXX, en contra de esa empresa distribuidora; el Centro de Atención al Usuario de la SIGET es de la opinión que esta última no ha agregado elementos nuevos que permitan desvirtuar lo que el Centro de Atención al Usuario dictaminó en el informe técnico que rindió a esta Superintendencia, mediante el cual ésta emitió el acuerdo No. E-056-2019-CAU, en su letra a) vinculado con determinar que los daños en los equipos eléctricos reclamados por las*

señoras XXXXXXXXXXXX tuvieron su origen en las deficiencias técnicas existentes en las instalaciones de distribución eléctrica de la sociedad XXXXXXXXXXXX.

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, ratifica la opinión que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por las señoras XXXXXXXXXXXX, correspondiente a los suministros identificados con los NIS XXXXXXXX, a nombre de XXXXXXXXXXXX, respectivamente; ubicados todos en la XXXXXXXXXXXX, 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. (...)"

Por su parte, el área jurídica del mismo Centro, rindió el informe jurídico No. IJ-003-CAU-2019, estableciendo lo siguiente:

"(...) Con fundamento en lo expuesto, esta área jurídica considera que no son atendibles los argumentos expuestos por la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., en el recurso de reconsideración interpuesto en contra del acuerdo No. E-056-2019-CAU.

Por lo anterior, se recomienda confirmar el acuerdo impugnado emitido el día seis de marzo de dos mil diecinueve, debiendo compensar la empresa distribuidora a las señoras XXXXXXXXXXXX por los daños sufridos en los equipos eléctricos que se originaron por la deficiente prestación del servicio de energía eléctrica. (...)"

VI. Encontrándose el recurso de reconsideración en estado de dictar resolución final, esta Superintendencia realizara las valoraciones siguientes:

A. MARCO JURÍDICO

- Ley de Procedimientos Administrativos

El artículo 132, define que podrá interponerse recurso de reconsideración ante el mismo órgano que los hubiera dictado contra los actos definitivos.

El artículo 133, establece si el acto fuera expreso, el plazo para interponer el recurso de reconsideración será de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación. El plazo para resolver el recurso y notificar la resolución será de un mes; contra lo resuelto no podrá interponerse nuevo recurso de reconsideración.

Asimismo, el artículo 129, de la Ley en referencia dispone que el órgano competente, para decidir un recurso administrativo podrá confirmar, modificar o revocar el acto impugnado, así como ordenar la reposición en caso de vicios de procedimiento, sin perjuicio de la facultad de la Administración Pública para convalidar los actos que adolecen de nulidad relativa. En ningún caso, la resolución podrá agravar o perjudicar la situación inicial del recurrente.

Definiendo que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente.

- 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.

En su artículo 31, establece que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros.

El artículo 84 de la Ley General de Electricidad se establece que la SIGET podrá establecer normas técnicas destinadas a regular compensación por daños económicos o a equipos, artefactos o instalaciones. Bajo este mismo lineamiento, el artículo 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, estipula que la forma y condiciones en que cada operador responderá por daños que causen sus instalaciones o equipos a los de terceros podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

- 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

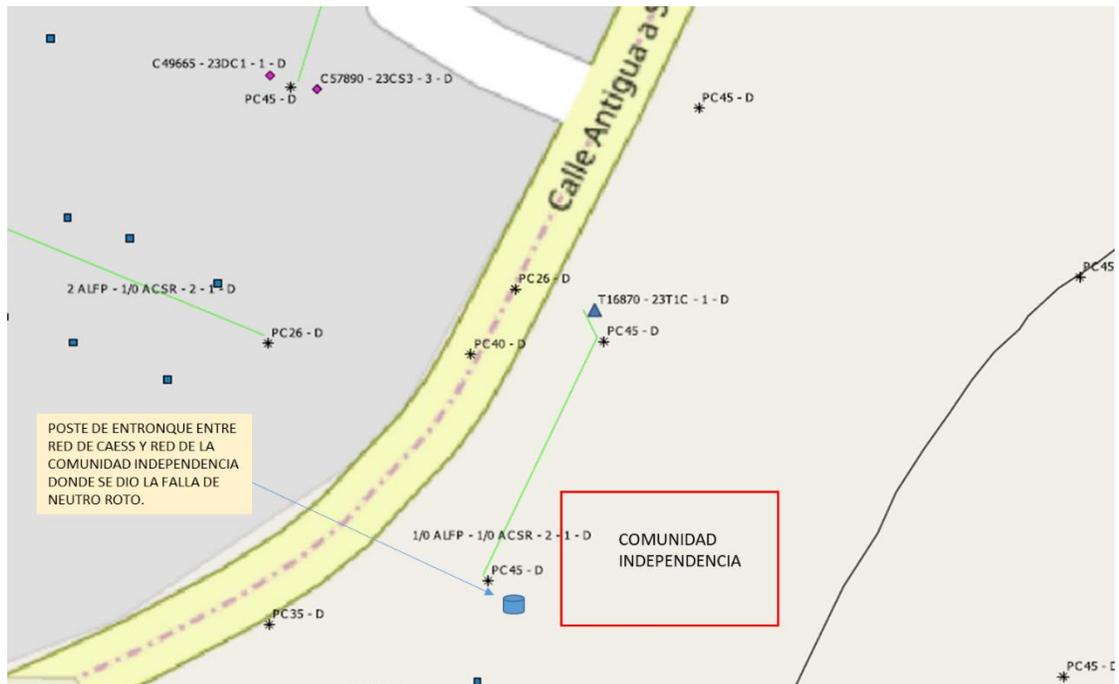
En el informe técnico No. IT-018-40304-CAU, y el informe jurídico No. IJ-003-CAU-2019 rendidos por el CAU de la SIGET, se concluyó lo siguiente:

1. Respecto al argumento que las usuarias no poseen la documentación que compruebe la propiedad de los inmuebles vinculados a los suministros de energía eléctrica, por lo que debe aplicarse el Procedimiento contenido en el acuerdo No. 494-E-2011
 - El derecho de las usuarias a ser compensadas en su patrimonio por los daños en sus equipos eléctricos generados por fallas en el suministro de energía, no se encuentra restringido y sometido a la presentación de títulos de propiedad de los inmuebles en los que residen. Lo relevante es establecer el origen de los daños reclamados.
 - Se constató que existe identidad de los equipos dañados encontrados por la distribuidora durante las inspecciones técnicas en los inmuebles de las reclamantes y los reportados en esta Superintendencia.
 - La contratación y conexión de los suministros NIC XXXXXXXX, se realizó once años antes de la entrada en vigencia del Procedimiento para la conexión del servicio eléctrico y condiciones del suministro para personas naturales que se ubiquen en las categorías tarifarias de pequeña demanda en baja tensión, y que no pueden comprobar la propiedad

o legítima posesión de los inmuebles en los que habitan o que no se cuenta con las autorizaciones respectivas del dueño del inmueble para contratar el servicio de energía eléctrica.

2. Red de distribución y origen de la falla que generó los daños a equipos

- El Centro de Atención al Usuario verificó que la falla del conductor neutro cortado se produjo en: “*el poste de entronque entre la red de distribución eléctrica de XXXXXXXXXXXX y la red de distribución eléctrica que brinda servicio a la comunidad Independencia*”, exactamente en el punto de la red de distribución siguiente:



- En las fotografías tomadas el veintidós de diciembre de dos mil diecisiete, se observó personal de la distribuidora realizando la reparación en el punto de entronque entre la red de distribución eléctrica y la red de distribución eléctrica que brinda servicio a la comunidad XXXXXX.



Se observa que se reparó el neutro en la red de distribución eléctrica que alimenta los suministros que tuvieron daños.

- Las instalaciones internas de los suministros no se encuentran construidas bajo los estándares normativos de diseño y construcción.

El CAU de la SIGET estableció que existían condiciones deficientes en las instalaciones eléctricas internas de las viviendas de las señoras XXXXXXXXXXXXX. Sin embargo, las variaciones de tensión por el rompimiento del conductor neutro de la red de distribución ocurridas desde el once de noviembre hasta el veintidós de diciembre del dos mil diecisiete, por su tiempo de duración, hubieran afectado los equipos eléctricos reportados como dañados, aun estando las instalaciones internas bajo norma.

- Registro de reportes por fallas, interrupciones o reparaciones en el Sistema de Gestión Comercial de la distribuidora

Respecto a la ausencia de reportes en el Sistema de Gestión Comercial de la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., se indicó lo siguiente:

- En los meses de octubre de dos mil diecisiete a febrero de dos mil dieciocho, se observó que los suministros de energía eléctrica bajo análisis, fueron afectados por varias interrupciones, como se muestra en la tabla siguiente:

Periodo	IDInter	IDRepos	FechaIn	FechaRp	Duración	IDElem	TipoElem	Circuito
1/10/2017 00:00	FA20171005003	FA2017100500301	5/10/2017 19:15	5/10/2017 19:27	00:12:00	101-2-19	Interruptor Mundo Subestacion	101-2-19
1/11/2017 00:00	A201711120018	A20171112001801	12/11/2017 07:21	12/11/2017 07:23	00:02:00	101-2-19	Interruptor Mundo Subestacion	101-2-19
1/11/2017 00:00	A201711130058	A20171113005801	13/11/2017 13:31	13/11/2017 13:32	00:01:00	30-2-81	Interruptor Mundo Subestacion	30-2-81
1/12/2017 00:00	A201712020004	A20171202000401	2/12/2017 07:20	2/12/2017 07:21	00:01:00	101-2-19	Interruptor Mundo Subestacion	101-2-19
1/12/2017 00:00	A201712060003	A20171206000301	6/12/2017 05:56	6/12/2017 05:57	00:01:00	101-2-19	Interruptor Mundo Subestacion	101-2-19
1/12/2017 00:00	A201712110004	A20171211000401	11/12/2017 05:59	11/12/2017 06:00	00:01:00	101-2-19	Interruptor Mundo Subestacion	101-2-19
1/12/2017 00:00	A201712240041	A20171224004101	24/12/2017 14:34	24/12/2017 16:00	01:26:00	2403704	Acometida Puntual BT	101-2-19
1/1/2018 00:00	A201801100026	A20180110002601	10/1/2018 09:21	10/1/2018 09:23	00:02:00	101-2-19	Interruptor Mundo Subestacion	101-2-19
1/2/2018 00:00	A201802060002	A20180206000201	6/2/2018 06:42	6/2/2018 06:44	00:02:00	101-2-19	Interruptor Mundo Subestacion	101-2-19
1/2/2018 00:00	A201802270008	A20180227000801	27/2/2018 06:52	27/2/2018 07:01	00:09:00	C8115	Recloser 3F	101-2-19
1/2/2018 00:00	A201802270011	A20180227001101	27/2/2018 06:52	27/2/2018 07:15	00:23:00	30-2-81	Interruptor Mundo Subestacion	30-2-81

- Durante el mismo período, se encontraron dos reportes de daños a equipos eléctricos adicionales a los reclamos interpuestos por las tres usuarias, vinculados al mismo centro de transformación identificado con el código T-97700, siendo éstos los siguientes:

Empresa	Periodo	IDUsuario	CodTramite	FechaReclamo	MotivoReclamo	FechaSolucion	Observacion
1	1/11/2017 00:00	2402633 - 2402633	2116-17-0000458	15/11/2017 00:00	DE	NULL	NULL
1	1/11/2017 00:00	2402653 - 2402653	2116-17-0000413	23/10/2017 00:00	DE	17/11/2017 00:00	NULL
1	1/11/2017 00:00	2403704 - 2403704	2116-17-0000450	13/11/2017 00:00	DE	NULL	NULL
1	1/11/2017 00:00	5138852 - 5154347	2116-17-0000483	23/11/2017 00:00	DE	NULL	NULL
1	1/2/2018 00:00	2402422 - 2402422	2116-18-0000031	5/2/2018 00:00	DE	20/2/2018 00:00	NULL

- Durante los meses de noviembre de dos mil diecisiete a febrero de dos mil dieciocho, se interpusieron tres reclamos por bajo voltaje y un reclamo por interrupción de energía registrados de usuarios con suministros conectados a la unidad de transformación código T-97700, de la forma siguiente:

Empresa	Periodo	IDUsuario	CodTramite	FechaReclamo	MotivoReclamo	Observacion
1	1/12/2017 00:00	2402594 - 2402594	2116-17-1469020	25/11/2017 00:00	BV	CLIENTE REPORTA BAJO VOLTAJE EN SECTOR REF FRENTE A CRUZ ROJA
1	1/12/2017 00:00	5138852 - 5154347	2116-17-1482599	15/12/2017 00:00	BV	Señor Samuel Cornejo reporta variaciones de voltaje Comun Independencia # 4 Calle Antg a Soyapango
1	1/2/2018 00:00	2402422 - 2402422	2116-18-1508504	5/2/2018 00:00	BV	sra. MAria Elia Pineda de Alvarado reporta variaciones de voltaje y que eso le ha quemado varios aparatos

Empresa	Periodo	IDUsuario	CodTramite	FechaReclamo	MotivoReclamo	Observacion
1	1/12/2017 00:00	2403704 - 2403704	2116-17-1486635	24/12/2017 00:00	FE	NULL

5. El poste de concreto y la unidad de transformación T-16870 que alimenta los suministros de la comunidad Independencia no está sobrecargado y cumple con las normas de diseño
 - El CAU reiteró que el origen de la falla que afectó los equipos eléctricos de las reclamantes, no se debió a una sobrecarga en la unidad de transformación T-16870, sino que se produjo por el rompimiento del conductor neutro en el entronque a la red eléctrica de la comunidad.
 - Al efectuar un análisis de las mediciones del perfil de tensión en el suministro identificado con el NIC 2403704, presentadas por la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., se verificó que éstas fueron realizadas en el período comprendido entre el veintidós de diciembre de dos mil diecisiete hasta el dos de enero de dos mil dieciocho, es decir, con fecha posterior a la corrección de la falla.

C. CONCLUSIÓN

Con fundamento en los informes técnico No. IT-018-40304-CAU y jurídico No. IJ-003-CAU-2019 rendidos por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia estima pertinente adherirse a lo dictaminado por dicha instancia, debiendo establecer la improcedencia de cada uno de los argumentos planteados por la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., en el recurso de reconsideración en contra del acuerdo No. E-056-2019-CAU.

Por lo tanto, esta Superintendencia de conformidad con lo establecido en los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos y la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, estima procedente confirmar el acuerdo No. E-056-2019-CAU, debiendo la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., compensar económicamente a las señoras XXXXXXXXXXXXX debido a que los daños sufridos en sus aparatos eléctricos, se originaron por las deficiencias técnicas existentes en sus instalaciones de distribución eléctricas.

D. RECURSOS

En cumplimiento del artículo 104 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), es pertinente informar que el presente acuerdo puede ser impugnado mediante un recurso de apelación ante la Junta de Directores, en un plazo de quince días hábiles contados a partir del

día siguiente a la fecha de su notificación, con base en los artículos 134 y 135 de la mencionada Ley.

POR TANTO, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, los informes técnico No. IT-018-40304-CAU y jurídico No. IJ-003-CAU-2019 rendidos por el CAU de la SIGET, y los artículos 104, 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Confirmar en todas sus partes el acuerdo No. E-056-2019-CAU de fecha seis de marzo de dos mil diecinueve;
- b) Notificar a las señoras XXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., adjuntando una copia de los informes técnico No. IT-018-40304-CAU y jurídico No. IJ-003-CAU-2019 rendidos por el CAU de la SIGET; y,
- c) Remitir copia del presente acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

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