**ACUERDO N.° E-0567-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día diecinueve de julio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

1. Los días veintinueve de noviembre, quince y veintiuno de diciembre del año dos mil veintidós, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por considerar que debido a la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrico el día uno de agosto del año pasado en el suministro identificado NC xxx, se dañaron los equipos siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** | **Monto de sustitución** |
| Computadora | Apple | MacBook Air 8/7 | MQD32xx/A | USD 899.99 |
| Disco duro externo 2 TB | No se detalla | No se detalla | No se detalla | No se detalla |

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

1. **Audiencia**

Por medio el acuerdo N.° E-0012-2023-CAU, de fecha cinco de enero de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día diez de enero de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veinticinco de enero de este año, el licenciado xxx, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de diez días hábiles adicionales, por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.° E-0012-2023-CAU.

El día ocho de febrero del mismo año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual indicó lo siguiente:

[…]

1. **ACREDITACIÓN LEGAL DE LA PROPIEDAD DE LOS BIENES DAÑADOS.**

En vista que el reclamante redarguye que, producto de una falla en el servicio suministro de energía eléctrica, equipo de su propiedad sufrió daños, DELSUR manifiesta su deseo y necesidad de que se acredite fehaciente y legalmente que el equipo dañado, es propiedad del señor xxx, de acuerdo al derecho real de titularidad y propiedad de los bienes, regulado en el art. 568 del Código Civil de la República de El Salvador, razón por la cual, por este medio se le solicita a SIGET, que ordene al denunciante presentar los originales de las facturas o créditos fiscales que corroboren la propiedad de la usuaria, *so pena* de ser declarada la denuncia, improcedente.

Y es que, en el presente caso, no se ha acreditado fehacientemente que los equipo dañados, producto del cortocircuito interno, sean propiedad del señor xxx. No basta que el equipo se encuentre en la residencia del denunciante para concluir que es de su legítima propiedad, la cual aún está en discusión. De igual forma, la presentación de la denuncia debe ser corroborada con otros documentos que legitimen lo dicho en la misma, tales como recibos de pago, documento de Donación, Contrato de Compra de los equipos dañados, etc. Es necesario acreditar, no solo que existieron fallas en el suministro de energía imputable a la distribuidora, sino además, que los equipos dañados sean propiedad de la denunciante; pues en caso que, no sea propiedad del sujeto activo que interpuso el reclamo, carecería de legitimación para obrar en el presente proceso.

Es decir, a través de la legitimidad para obrar, la demandante afirma ser la titular de un derecho lesionado, y dirige su pretensión contra quienes ella considera que han menoscabado ese derecho. Es bajo esa correspondencia lógica, entre las personas que conforman la relación jurídico material (relación de conflicto) y la relación entablada en el proceso (relación jurídica procesal) que se conoce como legitimidad para obrar. Es, precisamente, sobre el anterior argumento que solicitamos que SIGET realice un análisis pormenorizado y que no sustente el derecho de propiedad en base al simple supuesto de que estaban físicamente al momento de una inspección técnica, todo lo cual, en el presente caso no ha ocurrido.

1. **PROCEDIMIENTO DE LA NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.**

El Art. 15 de la Constitución establece el principio de legalidad, el cual no es más que una garantía del ciudadano frente al poder del Estado, ya que **las actuaciones de las autoridades públicas que incidan en la esfera jurídica de las personas** –limitando o ampliando el margen de ejercicio de sus derechos– **deben basarse en una ley previa.**

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional ha establecido que *el principio de legalidad irradia todo el ordenamiento jurídico, de tal manera que las autoridades estatales se encuentran llamadas a actuar dentro del marco legal que define sus atribuciones, lo cual representa para los sujetos la certeza de que sus derechos sólo podrán ser limitados de acuerdo a la forma y términos previamente establecidos”* (...)

Por lo anterior, debe entenderse que la Administración Pública debe respetar el marco que el legislador le ha conferido, sin actuar ni más, ni menos que lo que la ley establece.

En ese sentido, el Art. 24 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, expone que:

*“La compensación por daños a consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio de mercado (…)”.*

De la lectura del artículo anterior, no se puede negar la existencia de una compensación por los daños debidamente acreditados e imputables al operador responsable. Sin embargo, dicha compensación debe de ser escalonada; es decir, primero debe de agotarse una posibilidad de compensación para luego poder pasar a otra. Tal y como lo establece la normativa, primero debe probarse que el daño es imputable a mi mandante, para luego, una vez comprobada su culpabilidad, determinar si es posible o no **reparar dichos equipos.** Solo si esta posibilidad no es factible, se pasará a la **reposición de otros equipos iguales o similares.** Y, si esta tampoco fuere viable, entonces y solo entonces, la compensación recae en una **retribución económica a precio de mercado.**

No es posible, entonces, que el usuario exija a mi representada una compensación económica, cuando nunca le solicitó la reparación de los equipos dañados. Mucho menos es lógico y legal, exigir una retribución económica que sea a precio de equipo nuevo.

Si lo anterior no fuera respetado de tal manera, se estarían transgrediendo derechos constitucionales en perjuicio de mi mandante, como el debido proceso.

En virtud a lo anterior, en este acto, solicitamos que SIGET garantice objetivamente el cumplimiento de las disposiciones regulatorias establecidas en los cuerpos normativos correspondientes.

Lo anterior, siempre y cuando, se acredite que DELSUR es el responsable de los daños ocasionados, todo lo cual negamos desde ya, debido a los argumentos y a los elementos probatorios técnicos que han sido desarrollados en el presente escrito.

**2. POSICIÓN TÉCNICA.**

Por este medio se informa que la posición técnica de mi representada se encuentra expresada en un documento PDF adjunto al presente escrito.

**III. REMISIÓN DE INFORMACIÓN. -**

Por este medio se informa que mi representada remitirá la documentación solicitada en el numeral 3 del Acuerdo con referencia E-0012-2023-CAU mediante un link que será compartido a un delegado de SIGET. […]

Mediante memorando con referencia N.° M-0096-CAU-2023, de fecha trece de febrero de este año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

1. **Apertura a pruebas, comisión y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-0159-2023-CAU de fecha dieciséis de febrero del presente año, esta Superintendencia indicó que el procedimiento administrativo busca establecer si por una deficiente calidad del servicio de energía eléctrica se dañaron los equipos reclamados; en ese orden, a la distribuidora no se le estaría exigiendo que compense los daños -en caso de proceder-, en calidad de vendedor, por lo cual, se desestimó el argumento de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.  vinculado con requerir al usuario facturas o comprobantes de compra o de titularidad de los aparatos.

En el mismo proveído, se abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

Además, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual se pronunciara sobre los argumentos y las pruebas presentadas por las partes, y establecer el origen del daño reclamado y, de ser procedente, verificara la estimación de la compensación económica solicitada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintiuno de febrero de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintiuno de marzo del mismo año.

El día veintiuno de febrero de este año, el señor xxx remitió un escrito solicitando se le aclare las gestiones administrativas posteriores a la notificación. El día veintitrés del mismo mes y año, el CAU aclaró al usuario que el acto administrativo notificado corresponde al impulso del procedimiento administrativo y se detallaron las etapas vinculadas al trámite del reclamo.

El día siete de marzo de este año, el usuario solicitó se le indique la fecha que finaliza el plazo para presentar pruebas. Ese mismo día, el CAU respondió al usuario su consulta.

El día veintiuno de marzo del presente año, la distribuidora remitió un escrito ratificando los argumentos y pruebas remitidas previamente.

El día veintidós de marzo de este año, el señor xxx remitió un escrito, indicando lo siguiente:

[…] **1. MI POSICIÓN COMO AFECTADO SOBRE ASPECTOS DE ESCRITO DEL REPRESENTANTE DEL DEMANDADO:**

Sobre los aspectos señalados por el Sr. xxx, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., como afectado expreso a detalle lo siguiente: ACREDITACIÓN LEGAL DE LA PROPIEDAD DE LOS BIENES DAÑADOS. "..se le solicita a SIGET, que ordene al denunciante presentar los originales de las facturas o créditos fiscales que corroboren la propiedad de la usuaria, so pena de ser declarada la denuncia, improcedente."

**RESPONDO:**

1.1 Que el día 21 de diciembre, en la primera parte de este proceso, ya presenté una escritura de mi casa donde los aparatos afectados estaban y está ubicada en la zona donde DELSUR es responsable de la distribución de energía.

1.1.1 Que el intento simplista del representante de DELSUR por evadir su responsabilidad supeditando a que mi persona tenga o no una factura, conlleva una violación directa del Artículo 31 de la Ley General de Electricidad que expresa **"Todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros."** , sin señalar que el afectado debe de, aparte de palear la afectación y ocupar tiempo una serie de extensos procedimientos, subsanar solicitudes de la empresa que lo afectó.

1.1.2 Que el volumen de evidencias es lo suficientemente denso. Por lo que DelSur no se encuentra en posición de exigir nada a mi persona, mucho menos de solicitar tomarse atribuciones que le corresponden a SIGET tales como declarar la denuncia como "improcedente", cuando la evidencia y documentación demuestran el irresponsable papel como distribuidora autorizada y preocupantes incumplimiento en todos los sentidos como empresa responsable de la distribución eléctrica en El Salvador. Por todo lo anterior expuesto y evidenciado, DELSUR demuestra una profunda ineficiencia operativa en todos los canales de accesos usados, además de una irresponsabilidad deliberada en su papel de distribuidora eléctrica.

Cabe mencionar que por mi parte, fueron agotados todas las formas disponibles para que DELSUR evitara cualquier daño. Pero existe una consiente displicencia como empresa, se expresa en los más de 89 reportes realizado a través de los canales de atención al cliente. (…)

(…) señalo que la ley manda a la Distribuidora DELSUR a reportar a SIGET, este tipo de casos críticos de fallas y problemas a los usuarios, sucedidos en el semestre anterior, tal como el artículo 32 de la misma Ley General de Electricidad exige en la letra d) y e), que exigen reportar lo siguiente: "d) Las características y fallas de su sistema durante el período; y, “e) El detalle total de las compensaciones por fallas a los usuarios, diferenciando las que son por causas atribuibles a la empresa de distribución;" En caso de que no lo haya hecho conforme a la ley, la distribuidora DELSUR oculta u omite esta importante información a SIGET, a pesar de ser la máxima autoridad reguladora.

*SOBRE LO EXPRESADO POR DEL SUR EN SU ESCRITO "De igual forma, la presentación de la denuncia debe ser corroborada con otros documentos que legitimen lo dicho en la misma, tales como recibos de pago, documento de Donación, Contrato de Compra de los equipos dañados, etc.*

**RESPONDO:**

2.2 Que la demanda es por averías en equipo producto de una deliberada reincidencia de calidad de servicio de distribución de energía eléctrica, evidenciada y advertida por mi persona en al menos decenas de veces directamente a los canales que DelSur tienen destinados para tal fin, y no es una demanda por reclamo de garantía de fábrica, ni tampoco un reclamo de una devolución de compra de la computadora, en estos casos, exigir factura o comprobante de compra. La responsabilidad de distribución de energía comprende los equipos que dentro de las zona de distribución sean reclamados, como es el caso de mi vivienda, y la titularidad individual de los aparatos afectados no está vinculada a la responsabilidad que como distribuidora de electricidad, tienen dentro de estas zonas.

Adicionalmente, exigir por parte de su apoderado, un documento de donación o contrato de compra de los equipos dañados, tampoco tiene sentido ya que es un producto que no se compra con contrato ni tampoco es donado, sino de uso personal.

*SOBRE LO EXPRESADO POR DEL SUR EN SU ESCRITO: "una vez comprobada su culpabilidad, determinar si es posible o no reparar dichos equipos. Solo si esta posibilidad no es factible, se pasará a la reposición de otros equipos iguales o similares. Y, si esta tampoco fuere viable, entonces y solo entonces, la compensación recae en una retribución económica a precio de mercado."*

y "No es posible, entonces, que el usuario exija a mi representada una compensación económica, cuando nunca le solicitó la reparación de los equipos dañados. Mucho menos es lógico y legal, exigir una retribución económica que sea a precio de equipo nuevo. Si lo anterior no fuera respetado de tal manera, se estarían transgrediendo derechos constitucionales en perjuicio de mi mandante, como el debido proceso."

**RESPONDO:**

2.3 Que, estas "posibilidades de compensación" ya fueron intentadas canalizar directamente en comunicaciones a través de mensajería y llamadas previas con la Gerente de atención al cliente General xxx, previo a la demanda, buscando por mi parte una respuesta viable y estando abierto a que DelSur ofreciera una solución responsable por reparar el daño, sin embargo no hubo interés alguno ni responsabilidad corporativa en responder por estos daños. Esto se muestra en visuales de conversaciones. (…)

Meses anteriores hubo comunicación cruzada directamente con a la Gerente de Atención al Cliente (…) a través de mensajes y videos enviados a través de número directo de mensajería en Whatsapp (…). Con lo que la operadora DELSUR estaba sabedora en todas las formas y medios disponibles del problema, que al momento de redactar este texto, aún se mantiene.

Hubo varias solicitudes expresas y documentadas, por parte de mi persona así como una disposición de escuchar a los representes de DELSUR, opciones de solución al equipo dañado, antes de que me apersonara, el 1 de agosto 2022, a la agencia a presentar el reclamo por avería a DelSur o demanda ante SIGET.

Con lo anterior se evidencia que nadie, ni el demandante, ni SIGET, ha transgredido los "derechos constitucionales" a los que el apoderado legal se refiere en su escrito.

No está demás expresar que a lo único a lo que DELSUR se **limitó es desatenderse y evadir sus responsabilidad expresada en el artículo Art. 103 que indica como grave en el literal i) el "No compensar a un usuario final o a terceros por los daños y perjuicios que se le causen, por la operación indebida de las instalaciones conectadas al sistema de potencia y a la red de transmisión y distribución, dentro del plazo que corresponda;"** tal y como lo está intentando hacer nuevamente la distribuidora, a través del escrito presentado el 18 de Febrero por su apoderado legal xxx.

Finalmente y **en base a la considerable cantidad de evidencia, pido atentamente a SIGET retribuya mis derechos y solicitudes al responsable directo de los daños a la vez que solicito su intervención en regular la calidad y estabilidad de distribución de energía eléctrica de la zona residencial en particular, por parte de la Distribuidora de DELSUR.**

**3. EVIDENCIAS ADICIONALES: NEGLIGENCIAS Y FALACIAS EXPLICITAS EN CARTA DE RESOLUCIÓN DE DELSUR ASI COMO EN SU "REPORTE TÉCNICO”**

Con base a la Ley de Electricidad, que es la que rige y regula la naturaleza y razón de existir de dicha empresa, me refiero a diversas falasias que a lo largo del proceso, DELSUR ha cometido, algunas de ellas que pueden interpretarse como infracciones graves reflejadas en Artículo 104, literal L); que mandate: "Proporcionar información de forma incompleta o inexacta o bien de forma distinta a la establecida, si hubiere obligación de suministrarla;" así como el Art. 104 BIS, en su literal b) y e), que señala también como infracción grave: "b) El incurrir en retrasos injustificados en sus funciones de información y operación". y "e) Negarse a suministrar o alterar información necesaria para un análisis técnico de fallas en el sistema de transmisión."

Estos aspectos señalados e información distinta a la establecida, me permito detallarlos a continuación de la forma más precisa posible.

3.1 Mentira de fecha de reclamo presentado y irrespeto a los tiempos de procedimiento: *"...en atención al reclamo descrito en la referencia, presentado el 22 de agosto del 2022”*

**LOS HECHOS:**

El reclamo formal no fue presentado el 22 de agosto, sino el 1 de Agosto en las instalaciones de las oficinas de Del Sur xxx y la fecha de la carta redactada por DelSur, no es acorde a lo sucedido y evidencia el irrespeto a los días establecidos para entregar la resolución respectiva, por lo que el mismo documento expresa la mala fé y falta de compromiso corporativo que DelSur tiene a los procedimientos debidamente establecidos y garantes del debido proceso.

3.2 Mentira declaratoria en estado de funcionamiento:

"La computadora, marca APPLE y UPR funcionan sin problema"

**LOS HECHOS:**

**La computadora Apple no funciona, de lo contrario todo este proceso no tuviese ningún sentido ni el** tiempo que he invertido en seguir los procedimientos previos impuestos por la distribuidora, aunque sus tiempos hayan sido irrespetados por ella misma.

3.3 Mentira en revisión: "Así mismo se reviso que la computadora y el disco externo, se determino una inconsistencia en los datos de la series del equipo reportado."

**LOS HECHOS:** La computadora no fue revisada, ni siquiera fue tocada por el personal que se presentó a la"visita técnica", dicho personal se limitó a tomar algunas fotografías de los dispositivos y buscar maneras para desatender la responsabilidad de la empresa para la que trabajan, por los daños causados. Adicionalmente como una falta adicional de transparencia, el personal técnico omitió en su reporte dos testimonios claves de vecinos que salieron a encontrarlos en el momento de terminar la "visita técnica". Estos vecinos externaron los problemas que se tienen en todo el sector.

3.4 Mentira de DELSUR sobre reportes realizados: "Según registros de interrupciones percibidas en este suministro no se presento una variación de voltaje durante el período de agosto del presente año"

**LOS HECHOS:**

Sólo entre Julio y Agosto, lo reportes se realizaron directamente a DELSUR a través de su Call center xxx los días:

25 de Julio del 2022 a las 21:58,

1 de Agosto a las 12:14, 12:21, 12:37

2 de Agosto a las 10:41

2 de Agosto a las 10:44

16 de Agosto a las 11:26 (…)

Estos se suman a los realizados directamente a DELSUR a través en Redes Sociales desde el año 2015 (Evidencia 1-Registro 2016-2022) y Call center (Ver carpeta de evidencia proporcionada a SIGET, en el documento enviado al iniciar esta demanda […]

1. **Informe técnico**

El día veinticuatro de abril del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0220-CAU-23, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0159-2023-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-0352-2023–CAU de fecha dos de mayo de este año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0159-2023-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día cinco del mismo mes y año.

El día siete de mayo de este año, el usuario remitió un escrito solicitando que se integre al informe técnico las pruebas testimoniales, documentales, vídeo, audios, digitales presentadas.

Por medio de memorando de fecha veinticinco de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0143-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

“[…] **6.4 Interrupciones ocurridas durante los meses de junio a agosto del 2022**

El personal técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó un análisis de la información que fue presentada por la empresa distribuidora, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras, específicamente los relacionados con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el **NC** **xxx**.

Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, se determinó que la cantidad de usuarios del servicio eléctrico, conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora DELSUR con el código **xxx**, son 24 usuarios, incluyendo el servicio eléctrico a nombre de la señora xxx vinculado con el suministro objeto de nuestro análisis.

En el cuadro n.° 1, se observa el detalle de los Números de Contrato (NC) de los 24 servicios eléctricos mencionados.

xxx

También, en el cuadro n.° 2 se puede observar que en el registro relacionado con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al período del mes de enero a agosto del 2022, se observa que de enero a mayo del 2022 se registraron 16 interrupciones; además, se registraron 6 interrupciones en el mes de junio, 1 interrupción en el mes de julio y 1 interrupción en el mes de agosto del 2022. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

xxx

Del cuadro anterior, se puede observar que la empresa DELSUR registró una interrupción en el suministro eléctrico bajo análisis con fecha 19 de agosto del 2022, la cual no coincide con la fecha en la que el señor xxx reportó el daño en sus equipos eléctricos.

**6.5 Bitácora de operaciones**

Con base en la información presentada por la empresa distribuidora, se procedió a efectuar un análisis de los eventos registrados en la bitácora de operaciones correspondientes a las fechas del 30 de julio al 3 de agosto del 2022, con el objetivo de identificar algún evento que esté asociado con el incidente reportado por el usuario con esas mismas fechas.

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 1 de agosto del 2022, en donde se observa que la empresa distribuidora no registró interrupciones ni otro tipo de evento que afectaran el suministro bajo análisis.

xxx

**6.6 Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código xxx durante los meses de junio a agosto del 2022.**

Del análisis realizado al reclamo interpuesto por el usuario final, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyos servicios eléctricos son suministrados por medio de la unidad de transformación identificada con el código **xxx**, se constató que el señor xxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fechas 2 de agosto del 2022; sin embargo, se encontró que la empresa distribuidora ha registrado en su sistema otro reclamo por daños a equipos a nombre del señor xxx con fecha 22 de agosto de 2022.

Dichos reclamos, fueron identificados por la sociedad DELSUR con los códigos **xxx.**  Lo anterior se muestra en el siguiente cuadro:

xxx

Del cuadro anterior se verificó que el reclamo con fecha 2 de agosto del 2022 identificado con el código xxx fue interpuesto ante la empresa DELSUR por el señor xxx; sin embargo, dicho reclamo fue declarado improcedente debido a que no fue posible concertar cita con el usuario para realizar la inspección técnica. Lo anterior se puede observar en el siguiente extracto:

xxx

Debido a lo anterior, la empresa DELSUR, con el objetivo de darle seguimiento al reclamo por aparatos dañados presentado por el señor xxx, apertura un nuevo reclamo identificado con el código xxx, con fecha 22 de agosto del 2022, con el cual se programó la inspección técnica al lugar. Lo anterior se puede observar en el siguiente extracto:

xxx

Por otro lado, se ha verificado que en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, no se encontró evidencia de otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios cuyos servicios están conectados a la misma unidad de trasformación con código xxx.

**6.7 Detalle de reclamos relacionados a bajo voltaje y falta de energía de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código xxx durante los meses de junio a agosto del 2022.**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, se verificó que no existen reclamos por falta de energía (FE) y tampoco por bajo voltaje (BV) durante los meses desde junio hasta agosto del 2022.

**6.8 Análisis de los argumentos presentados por el señor xxx.**

El señor xxx sostiene que de parte de la empresa DELSUR, debido a constantes interrupciones y variaciones de voltaje en la red de distribución eléctrica propiedad de dicha empresa, se produjo el daño en los equipos eléctricos reclamados, mencionando en su reclamo presentado ante el CAU, con fecha 14 de diciembre del 2022, los siguientes argumentos:

1. Por más de 5 años hemos reportado problema de apagones y subidas de energía eléctrica en la Residencial xxx, estos afectan a toda la zona, las fluctuaciones son prácticamente todos los días entre 2 y 5 veces como mínimo. Esta inestabilidad de su distribución eléctrica se evidencia en más de 85 reportes al call center de DELSUR registrados desde el 2018. (Evidencia Audio 1 xxx).

En relación con este punto, el CAU verificó que se cuenta con el registro de llamadas al call center de la empresa DESLUR de parte del señor xxx; sin embargo, con el objetivo de establecer una relación causal entre una falla de la red de distribución eléctrica propiedad de DELSUR y el daño en los equipos reportados, se han analizado las interrupciones registradas en el suministro bajo análisis desde enero hasta agosto del 2022, siendo este último mes en el que se reportó el daño en los equipos.

Tomando en cuenta lo anterior, el CAU verificó que durante el mes de agosto se registró solamente una interrupción en el suministro bajo análisis con fecha 19 de agosto del 2023, fecha distinta a la reportada por el señor xxx, en donde indica que se le dañaron los equipos eléctricos.

1. También se ha dirigido comunicación con la gerente de Atención al Cliente de DELSUR xxx a quien se ha remitido desde el 2018 en numerosas ocasiones la situación de golpes e inestabilidad de energía incluyendo videos y mensajes directos en el momento en que se sucitan los bajones de energía quien en su momento admitió que hay problemas en la zona sin solucionar. (Evidencia Documento xxx).

En relación con este punto, el CAU verificó que efectivamente el área comercial de la empresa DELSUR a través de la licenciada xxx le ha dado seguimiento a los reclamos mediante WhatsApp; también, se verificó que con fecha 9 de septiembre del 2022 la licenciada xxx le informó al señor xxx que con base en las investigaciones realizadas por la empresa distribuidora determinaron que no existen evidencias que demuestren que DELSUR sea la responsable por los daños reportados en los equipos eléctricos.

1. Adicional a los 85 reportes al call center y a la gerente comercial de atención al cliente, en varias ocasiones vecinos se han acercado a los técnicos de campo que llegan al lugar a quien se les ha extendido los testimonios de los problemas, estos testimonios convenientemente para DELSUR, no son añadidos a los registros. Pero estas visitas han sido evidenciadas en videos también. (Evidencia de llamadas xxx).

En relación con este punto, el CAU verificó con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que no existen reclamos por falta de energía (FE) y tampoco por bajo voltaje (BV) durante los meses desde junio hasta agosto del 2022.

1. Técnicos de campo también han externado en las visitas, que ya han trasladado la situación en varias ocasiones al área comercial de DELSUR la situación de los problemas de la red y elementos que podrían significar una mejora de estabilidad, pero que al requerir invertír de parte de la distribuidora deciden ignorar el problema de inestabilidad y de golpes de energía. La situación es tal que ante la reincidencia del problema, algunos de los propios técnicos de DELSUR han sugerido comunicarnos por ustedes por esta negligencia corporativa pues ellos han trasladado la situación sin que le importe al área comercial, ni se haga cargo de ello. (Evidencia xxx).

En relación con este punto, el CAU verificó con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora que durante el período desde enero del 2021 hasta diciembre del 2022 se ha realizado, con fecha 2 de septiembre del 2022, un mantenimiento programado preventivo general del elemento de corte **xxx**, estando dicho elemento instalado en el circuito de 23,000 voltios de la subestación xxx. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro e imagen:

xxx

1. En nuevos apagones del 1 de agosto del 2022 que averiaron mi computadora personal (OIR reporte del 1 de agosto xxx), y el reclamo fue remitido a las oficinas de DELSUR el día 2 de agosto de 2022, un reclamo por avería de pérdida total de una computadora personal marca Apple, modelo Macbook Air y un disco externo de 2 TB.

De conformidad con la investigación realizada se puede considerar que, con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora relacionada con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico bajo análisis, no se encontraron registros de interrupciones dentro del periodo del 30 de julio al 3 de agosto del 2022 que hayan afectado el suministro de energía eléctrica con **NC xxx** y que pueda estar relacionado con el daño de los equipos reclamados por el señor xxx.

**6.9 Análisis de los argumentos presentados por DELSUR**

Según los escritos presentados por DELSUR, dentro de sus argumentos menciona lo siguiente:

1. **CAJA TÉRMICA**: con conexiones fuera de norma, algunos tornillos de la barra del neutro con falta de aprete, línea de puesta a tierra con valor de ohmios fuera de rango, lo que indica que el conductor esté cortado o abierto en algún punto. Tiene barra para líneas de polaridad para circuito de tomas, pero no está siendo utilizada. Valores de tensión Línea – Neutro son correctos, Van= 119.5 v Vbn= 118.6 v Vab= 238.8v. Valores de tensión Línea – Tierra son correctos, Va= 119.4 v Vb= 120.0 v.

En relación con este punto, durante la inspección técnica al lugar realizada por personal del CAU se verificaron las condiciones de las instalaciones internas del suministro con NC xxx obteniendo el siguiente resultado:

* En el tablero principal no se encontraron tornillos con falta de aprete.
* La medición de puesta a tierra en el tablero principal dio un valor infinito, estando dicho valor fuera del límite permisible de acuerdo a las normas establecidas por SIGET; sin embargo, el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo **N.° 29-E-2000**, emitido por la superintendencia.

No obstante lo anterior, se trae a cuenta que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra como del conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es: i) brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas; ii) brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y, iii) drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas. Por lo tanto, se puede establecer que debido a que el sistema de puesta a tierra no está pensado para hacer que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de esta no está asociada a una posible falla en los equipos eléctricos.

* Se midieron los voltajes de línea a neutro en el tablero principal con valores de fase A a neutro: 120.2 voltios y fase B a neutro: 121.1 voltios, estando dichos valores dentro de los límites permisibles de acuerdo con las normas de calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución (Art. 23 Tabla N.º 2 – Límites Permisibles de Tensión)

1. **INSTALACIÓN INTERNA**: Fuera de norma, circuito de tomas sin línea de polarización. El tomacorriente donde conectan los aparatos es de tipo sencillo sin punto de contacto para la polaridad. Se tomó valor de tensión de 120.2 v.

En relación con este punto, durante la inspección técnica realizada por personal del CAU con fecha 11 de abril del 2023 se verificó que los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos reportados con daño no cuentan con el cable de polarización.

1. Para la conexión del UPS marca FORZA modelo FVR-1211B usan adaptador para suprimir línea de polaridad.

En relación con este punto, durante la inspección técnica realizada por personal del CAU con fecha 11 de abril del 2023 se verificó que se utiliza adaptador de 3 a 2 líneas para conectar el equipo UPS y de esa forma se elimina la línea de polarización, condición que no es recomendable realizarla.

1. Se conectó aparato y se midió tensión en barras de alimentación y carga y todo correcto. El reporte del cliente es por un ruido que emite el aparato, posiblemente por desgaste de la batería. La computadora, marca APPLE funciona sin problema, daño que reporta usuario es en memoria RAM, lo cual no tiene relación con la conexión a la red eléctrica (hardware interno a la laptop).

En relación con este punto, el CAU, durante la inspección técnica conectó la computadora LapTop marca Apple, modelo Macbook Air, con número de serie C02GL4GGDJYD y verificó que no enciende.

1. Se revisó que el dispositivo no posee el número de serie que presenta en el formato de reclamos. El disco externo que presentó como dañado es diferente marca y serie al reportado en formato de reclamos.

En relación con este punto, durante la inspección técnica al lugar, el CAU verificó que el número de serie de la computadora laptop reportada con daño y presentada por el señor xxx es el C02GL4GGDJYD; por otro lado, se verificó que el número de serie del equipo reportado con daños, en el reclamo presentado ante DELSUR, por el señor xxx es el MQD32XX/A, por lo que se constató que este no coincide con el equipo encontrado en la inspección realizada por el CAU.

1. Cliente dijo que tiene problemas de variaciones de voltajes en su instalación interna y en toda la zona. Según informe de DELSUR, no hay registros de interrupciones percibidas en este suministro durante el período de agosto del presente año.

En relación con este punto, con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, el CAU verificó que la empresa DELSUR registró una interrupción en el suministro eléctrico bajo análisis con fecha 19 de agosto del 2022, la cual no coincide con la fecha en la que el señor xxx reportó el daño en sus equipos eléctricos. También, no se encontró evidencia de otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios cuyos servicios están conectados a la misma unidad de trasformación con código xxx y, se verificó que no existen reclamos por falta de energía (FE) y tampoco por bajo voltaje (BV) durante los meses desde junio hasta agosto del 2022.

Con base en lo anterior, el CAU opina que los argumentos presentados por la sociedad DELSUR establecen que el origen del daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx no ha sido causado por una falla en la red de distribución eléctrica, ya que, con base en la información relacionada con las interrupciones registradas, así como en la bitácora de operaciones de fecha 1 de agosto del 2022, fecha en la que el señor xxx expuso que sucedió el daño en sus equipos eléctricos, no se evidenció ninguna falla en la red eléctrica que pudiera causar dichos daños. Por otro lado, durante las inspecciones realizadas al lugar por parte de la empresa DELSUR y SIGET no se detectaron condiciones eléctricas que pudieran estar relacionadas con la falla del equipo.

Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que, de conformidad con el análisis realizado a la información presentada por las partes intervinientes, los argumentos presentados por DELSUR determinan que no se le puede atribuir a dicha sociedad la responsabilidad por el daño que presentan los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx.

**7.** **CONCLUSIÓN**

Con base en el análisis efectuado a la información obtenida durante la presente investigación, se establece que la empresa distribuidora DELSUR no es la responsable por los daños en los equipos eléctricos reportados por el señor xxx en el suministro identificado con NC xxx, puesto que no se encontró una relación causal entre una falla o una condición anormal en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa DELSUR y los daños que presentan los equipos eléctricos propiedad del señor xxx.

**8. DICTAMEN**

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

1. 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 n.° 319-E-2014, La Ley General de Electricidad, los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario del año 2022, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora son aceptables, ya que no existen evidencias que conduzcan a determinar que debido a una falla o condición anormal en la red de distribución eléctrica de DELSUR sea la causa de los daños que presentan los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx en el suministro identificado con **NC xxx**.
2. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en los equipos eléctricos, se determina que no es procedente que la sociedad DELSUR compense a el señor xxx la cantidad de **ochocientos noventa y nueve 99/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 899.99) con IVA incluido**. […]
3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0159-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0143-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día treinta y uno de mayo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día trece de junio del mismo año.

El día cinco de junio de este año, el señor xxx presentó un escrito indicando que, aunque presentó pruebas el dictamen técnico favorece a la distribuidora y que los problemas en el servicio eléctrico continúan.

El día trece del mismo mes y año, el señor xxx remitió un escrito solicitando se valoren los argumentos siguientes:

“[…] Considerando:

1. Que, como usuario, he facilitado evidencias documentadas en todas las formas de prueba viables hasta hoy, entregando a SIGET, más de 100 audios en formato digital de reportes llamadas telefónicas a DELSUR, 18 capturas de conversaciones con alta gerencia de atención al cliente de DELSUR , videos de testimoniales de vecinos y documentación cronológica de registro y audio expreso de la aceptación de representantes de la distribuidora a la poca validez de los 89 reportes previamente realizados por mi persona para evitar la situación lamentablemente suscitada y motivo del presente proceso.
2. Que la actuación de mala fe de parte de los empleados y representantes de DELSUR desde la visita técnica, al manejar información falsa sobre el estado de los productos reclamados así como otros aspectos dentro del proceso actual cuyos aspectos fueron aclarados en el escrito a SIGET enviado 22 de marzo de este año.
3. Que el reclamo por la avería de los equipo fue realizado en DELSUR el 2 de agosto de 2022 y la inspección técnica realizada por SIGET fue desarrollada el 25 de abril de 2023, es decir, 9 meses después de los hechos.

Ruega a ustedes:

1. Que se omita de ser tomado en cuenta la inspección técnica realizada por SIGET puesto que la inestabilidad y fluctuaciones de energía eléctrica de las que derivan los problemas en los dispositivos se realizó el 2 agosto del 2022, es decir, con una diferencia de al menos 274 días de inspección técnica el 25 de abril 2023, por lo que cualquier resultado o medición está completamente fuera de contexto de tiempo y realidad probatoria. Para lo anterior, me permito usar una analogía de como si se denunciara ante el Estado un crimen en vía pública y los forenses llegan al lugar de los hechos e intentan buscar el cuerpo o las pruebas, 274 días después en la escena del crimen.
2. Que por favor tomen muy en cuenta, el lamentable actuar deliberado de la operadora DELSUR, que data desde los reportes de advertencia, la negligencia de solución técnica, las falsas afirmaciones en el proceso debidamente comprobadas y la mala fe en su actuar, como un antecedente que, en caso de quedar impune, sería un motivador para seguir cometiendo negligencias y abusos en un servicio de interés público tan importante para los salvadoreños y el desarrollo del país, como lo es la distribución de energía eléctrica.
3. Que considerando la abultada cantidad de pruebas contra DELSUR, realizadas en todos los medios y formatos posibles, den el valor necesario a la prueba documental y testimonial ilustrada en los audios, imágenes, conversaciones, mensajería, videos y fotografías entregadas a ustedes para facilitar su deliberación justa ante tal situación.
4. Que se tome en cuenta que lo reclamado por mi persona a DELSUR por los daños ocasionados y la suma total de los mismos (aproximadamente $900) no representa ni siquiera una mínima, ni siquiera simbólica parte de las utilidades anuales de la empresa distribuidora, que ascienden a más de $13.2 millones de dólares, según el ejercicio fiscal de cierre del 2022, por lo que no supone ninguna imposibilidad para los denunciados, pero que sí representa un pequeño paso adelante de SIGET como autoridad que, en congruencia con el mandato del Gobierno del Presidente xxx, donde expresa su enfoque a marcar la diferencia funcional de las instituciones en beneficio del país y a la vez congruencia con la visión organizacional que cita fomentar loa calidad del servicio, cito: "Ser una institución reguladora que fomente el desarrollo y calidad de los servicios de electricidad y telecomunicaciones, promoviendo su accesibilidad y uso racional”
5. Que por todo lo anterior y en honor a la justicia y seguridad jurídica de los derechos de los usuarios salvadoreños, se dé un fallo a favor para lo solicitado de su servidor, cuya intención no es más recuperar una importante herramienta de trabajo, que tiene más de 10 meses de haber perdido sin más razón que las deficiencias de una distribuidora negligente. De lo contrario y al mantener sus fallas operativas y de distribución, seguirá perjudicando al país porque perjudica a la población en casos como el que he presentado ante ustedes […]”

El día diecinueve de junio de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual indicó que ratifica su posición y elementos probatorios presentados previamente.

El día veintiséis de junio de este año, el señor xxx consultó sobre la emisión de la resolución del caso.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

**1.A. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el 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.

El artículo 31 de dicha Ley determina que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros.

**1.B. 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 los de tercero podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

**1.C.** **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 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, en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el informe del Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

**1.D. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que, a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **ANÁLISIS**

**2.1. Análisis técnico**

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

En dicha investigación, el CAU 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 la causa 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 CAU realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del reclamo presentado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble del reclamante.

**2.1.1. Determinación de la responsabilidad del daño del equipo eléctrico**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0143-CAU-23 estableció los hechos siguientes:

1. **ANÁLISIS DE LA PRESUNTA FALLA VINCULADA A LOS DAÑOS EN EQUIPOS ELECTRÓNICOS**

* En los registros mensuales remitidos por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. a esta Institución entre los meses de junio a agosto del 2022, no se encontró evidencia de otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios cuyos servicios eléctricos estuvieran conectados a la unidad de trasformación código xxx.
* De los registros de reclamos vinculados con la unidad de trasformación código xxx, al cual se encuentra conectado el suministro con NC xxx, no se identifican reclamos por interrupciones y problemas de voltajes realizados entre los meses de junio y agosto de 2022.
* Se realizó un análisis pormenorizado de las fallas que afectaron el servicio eléctrico con NC xxx entre los meses de enero y agosto del año 2022, obteniendo los resultados siguientes:

1. Entre los meses de enero y mayo del 2022 se registraron 16 interrupciones.
2. En el mes de junio de 2022 se registraron 6 interrupciones.
3. En el mes de julio de 2022 una interrupción, y

4. En el mes de agosto del 2022 una interrupción ocurrida el día 19 de dicho mes.

Respecto a la interrupción ocurrida en el mes de agosto de 2022, se constató que en la data no existe registrada ninguna falla ocurrida el día 1 de agosto del mismo año, fecha que el usuario reporta se dañaron sus equipos electrónicos.

1. **CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS INTERNAS DEL SUMINISTRO**

En la inspección técnica realizada por el CAU se verificaron las condiciones de las instalaciones internas del suministro con NC xxx obteniendo el siguiente resultado:

* En el tablero principal se encontraron los tornillos mal asegurados a la barra de neutro, lo cual evita que funcione dicho dispositivo de seguridad para drenar eventos eléctricos.

La medición de puesta a tierra en el tablero principal del suministro dio un valor infinito, dicho valor esta fuera del límite permisible, indica que dicho conductor está cortado o abierto en algún punto; esa condición se traduce en que las fallas o eventos eléctricos no son drenados adecuadamente y se produzcan variaciones de voltaje en el suministro.

Se recomienda al usuario que corrija las condiciones observadas en el informe técnico N.° IT-0143-CAU-23, respecto al sistema de puesta a tierra instalado en el suministro para que cumpla con los parámetros determinados en la normativa sectorial.

* Se midieron los voltajes de línea a neutro en el tablero principal con valores de fase A hacia neutro: 120.2 voltios y fase B hacia neutro: 121.1 voltios, estando dichos valores dentro de los límites permisibles de acuerdo con las normas de calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución (Art. 23 Tabla N.º 2 – Límites Permisibles de Tensión).
* Los tomacorrientes del suministro NC xxx, donde se encontraban conectados los equipos reportados con daño no cuentan con el cable de polarización.
* Para la conexión del UPS marca FORZA modelo FVR-1211B se utiliza adaptador para suprimir línea de polaridad, lo cual fue confirmado por en la inspección técnica del CAU pues se observó que se utiliza un adaptador de 3 a 2 líneas para conectar el equipo UPS y de esa forma se elimina la línea de polarización, condición que no es recomendable realizarla.
* En el reclamo del señor xxx presentado ante la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y la SIGET, se observa que el número de serie de la computadora Laptop marca Apple, modelo Macbook Air reportado con daño, posee el número de serie MQD32XX/A.
* Respecto de los equipos reportados como dañados
* La computadora laptop marca Apple con número de serie C02GL4GGDJYD, examinada en la inspección técnica del CAU, no coincide con la computadora Laptop marca Apple, modelo Macbook Air que fue reportada como dañada en los reclamos presentados ante la distribuidora y ante esta Superintendencia.
* No se tuvo acceso al disco duro externo de 2 TB que fue detallado por el usuario.

1. **ARGUMENTOS DEL SEÑOR XXX**

En el informe técnico N.° IT-0143-CAU-23, el CAU determinó lo siguiente:

Reportes por fallas en el servicio eléctrico durante más de cinco años.

En relación con este punto, el CAU verificó que se cuenta con el registro de llamadas al call center de la empresa DESLUR de parte del señor xxx; sin embargo, con el objetivo de establecer una relación causal entre una falla de la red de distribución eléctrica propiedad de DELSUR y el daño en los equipos reportados, se han analizado las interrupciones registradas en el suministro bajo análisis desde enero hasta agosto del 2022, siendo este último mes en el que se reportó el daño en los equipos.

Tomando en cuenta lo anterior, el CAU verificó que durante el mes de agosto se registró solamente una interrupción en el suministro bajo análisis con fecha 19 de agosto del 2023, fecha distinta a la reportada por el señor xxx, en donde indica que se le dañaron los equipos eléctricos (…)

Gestiones del usuario con la distribuidora vinculadas al reclamo por daños

En relación con este punto, el CAU verificó que efectivamente el área comercial de la empresa DELSUR a través de la licenciada xx le ha dado seguimiento a los reclamos mediante WhatsApp; también, se verificó que con fecha 9 de septiembre del 2022 la licenciada xxx le informó al señor xxx que con base en las investigaciones realizadas por la empresa distribuidora determinaron que no existen evidencias que demuestren que DELSUR sea la responsable por los daños reportados en los equipos eléctricos.

Reportes al centro de llamadas de la distribuidora

En relación con este punto, el CAU verificó con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que no existen reclamos por falta de energía (FE) y tampoco por bajo voltaje (BV) durante los meses desde junio hasta agosto del 2022.

Presunta falta de acciones técnicas de la distribuidora para resolver los problemas en el servicio eléctrico

En relación con este punto, el CAU verificó con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora que durante el período desde enero del 2021 hasta diciembre del 2022 se ha realizado, con fecha 2 de septiembre del 2022, un mantenimiento programado preventivo general del elemento de corte **xxx**, estando dicho elemento instalado en el circuito de 23,000 voltios de la subestación Monserrat.

Presuntos apagones ocurridos el 1 de agosto de 2022 que dañaron los equipos electrónicos del usuario

De conformidad con la investigación realizada se puede considerar que, con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora relacionada con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico bajo análisis, no se encontraron registros de interrupciones dentro del periodo del 30 de julio al 3 de agosto del 2022 que hayan afectado el suministro de energía eléctrica con **NC xxx** y que pueda estar relacionado con el daño de los equipos reclamados por el señor xxx.

En adición a lo indicado por el CAU, respecto a los argumentos presentados por el señor xxx, se estima necesario manifestar lo siguiente:

1. Sobre los argumentos vinculados a la propiedad de los equipos reportados debe señalarse que dichos aspectos fueron abordados en el acuerdo N.° E-0159-2023-CAU.
2. En relación a los reportes por mala calidad del servicio eléctrico y las compensaciones detalladas en el artículo 32 de la Ley General de Electricidad, debe indicarse que la compensación referida en dicha disposición no se refiere a las compensaciones por daños en equipos eléctricos, si no a las compensaciones realizadas en las facturaciones de cada usuario del servicio eléctrica derivadas en incumplimientos de las empresas distribuidoras a los índices globales e individuales de calidad del servicio eléctrico con base en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución busca determinar compensaciones económicas al usuario por incumplimiento a los parámetros de calidad para los sistemas de distribución y la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, se desarrolla en apego al artículo 31 de la Ley General de Electricidad y pretende la restitución a los usuarios por un daño en los equipos por fallas atribuibles al distribuidor.

1. Con referencia a la supuesta deficiente calidad del servicio eléctrico desde el año 2015.

Se indica que la SIGET como entidad reguladora y fiscalizadora del servicio de energía eléctrica suministrado a los usuarios, tiene la obligación de auditar de forma constante y periódica a las empresas distribuidoras, con base en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Dicha normativa sectorial permite a esta Institución evaluar la calidad del servicio brindado, de tal forma que se disponen compensaciones económicas que las empresas distribuidoras deben pagar a cada servicio eléctrico por incumplimientos y transgresiones a los índices globales e individuales de calidad del servicio eléctrico.

En ese sentido, se indica al usuario que cada incumplimiento de la distribuidora eléctrica a la calidad del servicio será compensado de forma periódica en la facturación eléctrica.

1. Respecto a la solicitud relacionada a que se sancione a la distribuidora por las infracciones contenidas en los artículos 103 letra i) y 104 BIS de la Ley General de Electricidad, debe reiterarse que este procedimiento administrativo no corresponde a un proceso sancionador, pues las actuaciones de esta Superintendencia en este trámite se circunscriben a la investigación técnica del origen del daño en los bienes reportados por el señor xxx con base en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones. En ese punto, es necesario manifestar que durante la investigación del caso no se encontraron indicios que la conducta de la distribuidora se ajuste a lo descrito en los mencionados artículos.
2. Sobre el argumento relacionado a que la distribuidora no revisó el equipo dañado, corresponde indicar que el CAU en la inspección técnica realizada en el inmueble revisó el funcionamiento de la computadora Laptop marca Apple, modelo Macbook Air, con número de serie C02GL4GGDJYD y verificó que no enciende. Sin embargo, es preciso señalar que el equipo presentado por el usuario durante la inspección técnica del CAU no es el equipo MacBook Air 8/7 con número de serie MQD32xx/A  que fue reportado como dañado ante la distribuidora.

Por otra parte, el CAU tampoco tuvo acceso de revisar el funcionamiento del disco duro externo de 2 TB, al no ser facilitado por el usuario.

Con referencia a los argumentos del usuario expuestos en el escrito de fecha trece de junio de este año, se indica lo siguiente:

1. En la elaboración del informe técnico N.° IT-0143-CAU-23 rendido por el CAU, se revisaron los audios y videos presentados como pruebas por el señor xxx; tomándose en cuenta las pruebas correspondientes al año 2022, con el objetivo de poder establecer una relación causal entre una posible falla de la red de distribución propiedad de la empresa DELSUR y el daño en el equipo reportado, sin embargo, no se encontró ninguna evidencia para establecer dicha relación, debido a que no existió ninguna falla en la red eléctrica en la fecha en la que se reportó que se dañaron los equipos.

Con referencia a los videos presentados no se puede establecer la fecha en la que fueron grabados debido a que en la conversación entre personal técnico y una persona no se precisa la fecha de dicha incidencia.

1. Durante la inspección técnica realizada al lugar por parte de SIGET, con fecha 11 de abril del 2023, no se detectaron reparaciones que se hayan efectuado en la red de distribución eléctrica en baja tensión asociada al centro de transformación con código xxx, al cual está conectado el suministro con NC xxx, y tampoco se verificaron condiciones en la acometida del suministro que pudiera haber ocasionado daños en los equipos reportados, por lo cual la red de distribución y la acometida eléctrica cumplen con los estándares de construcción definidos en la normativa sectorial.
2. Las interrupciones registradas por la distribuidora durante el mes de agosto del 2022 que afectaron el suministro con NC xxx, no corresponden a la fecha y eventos asociados al daño en el equipo reportado con fecha 1 de agosto del 2022.
3. En los reclamos registrados por la empresa distribuidora relacionados con daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación código xxx durante los meses de junio a agosto del 2022, se constató que solamente se registran los dos reclamos interpuestos por el señor xxx.
4. Del análisis de los reclamos registrados por la empresa distribuidora relacionados a bajo voltaje y falta de energía de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código xxx durante los meses de junio a agosto del 2022, se constató que no existen reclamos por dichas causas durante ese período.
5. Los equipos analizadores de redes eléctricas por medio de los cuales se tomaron las mediciones fueron instalados en: 1) la acometida principal del suministro con NC xxx, 2) el secundario de la unidad de transformación con código xxx que alimenta el suministro bajo análisis y 3) tomacorriente interno del suministro con NC xxx. A través de dichas pruebas se constató que la regulación de tensión relacionada con el nivel de tensión entre línea y neutro, para todos los casos se encuentra dentro de los límites permitidos por las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución establecidas por SIGET.

Además, se verificó que durante el período en el que estuvieron instalados los equipos analizadores no se presentaron interrupciones de tipo permanente; es decir, mayores de tres minutos de duración, en el suministro bajo análisis.

En el mismo sentido, se verificó que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. no ha ejecutado órdenes de reparación o mantenimiento correctivo, tanto en el circuito en media tensión eléctrica como en la red de baja tensión que alimenta el suministro del señor xxx, durante el período de agosto del 2022 hasta mayo del 2023.

1. Con respecto a las pruebas testimoniales y conversaciones remitidas por el usuario se indica que las mismas no son conducentes, ni pertinentes para demostrar técnicamente los eventos eléctricos que el señor xxx supone dañaron sus equipos electrónicos. En este apartado corresponde indicar que esta Superintendencia por medio del CAU realizó la investigación técnica necesaria para establecer los resultados descritos en el informe técnico N.° IT-0143-CAU-23.
2. Respecto a la petición del usuario que sea excluido del análisis las experticias técnicas efectuadas por el CAU en el procedimiento administrativo, debe señalarse que dicha petición es improcedente, pues con base en el artículo 6 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, se determina que si la controversia es entre el operador eléctrico y un usuario final es responsabilidad del CAU brindar todo el apoyo técnico requerido para resolver el reclamo, y conforme a las características del caso, en el acuerdo N.° E-0159-2023-CAU, esta Superintendencia determinó que el CAU seria el encargado de realizar la investigación técnica .

En ese sentido, las actuaciones de esta entidad reguladora se encuentran legitimadas por estar regidas por el principio de verdad material determinado en el artículo 3 numeral 8 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el cual es definido de la forma siguiente:

Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados.

Por lo tanto, el resultado contenido en el informe técnico deriva del estudio técnico del personal de esta Superintendencia y se ha basado en los datos reales y verificables obtenidos, el cual no se limita únicamente a los hechos y argumentos expuestos por el usuario y la distribuidora, sino que son un análisis integral para detectar e identificar si durante el procedimiento existen condiciones en la infraestructura eléctrica y en el servicio eléctrico que generen situaciones de riesgo para las personas y sus bienes.

De tal forma que si se identifican situaciones que no cumplen la normativa sectorial, se dictamine las correcciones técnicas oportunas y recomendaciones pertinente al usuario y la distribuidora.

Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que, de conformidad con el análisis realizado a la información presentada por las partes intervinientes, no se le puede atribuir a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. la responsabilidad por el daño que presentan los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx.

De la investigación realizada, el CAU determinó que el daño en los aparatos electrónicos reclamados no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y, por tanto, no existe una relación causal entre la calidad del servicio y el daño reclamado.

**2.2. Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que tiene como finalidad revisar técnicamente el origen de los daños que el usuario ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles de la reclamante.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo del usuario que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del daño reportado por el usuario que generaron el presente diferendo.
* En la tramitación del procedimiento, consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición.
* El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que no existieron condiciones técnicas que afectaron el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., no es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto no debe compensar al usuario.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado el origen del daño con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

En atención a los fundamentos expuestos, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU en el informe técnico N.° IT-0143-CAU-23, siendo procedente absolver a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. del daño reclamado por el señor xxx por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NC xxx y el daño sufrido en los equipos electrónicos reclamados.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo; y, el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 44-2023/ADM y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que debido a las fiestas patronales de San Salvador, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del 31 de julio al 4 de agosto de este año, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos de los administrados.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;
2. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
3. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto, y, el informe técnico N.° IT-0143-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido presuntamente el día uno de agosto de dos mil veintidós en una computadora marca Apple, modelo MacBook Air 8/7, serie MQD32xx/A y un disco duro externo 2 TB, reclamado por el señor xxx, no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.
2. Hacer saber que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;

1. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,

1. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

1. Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente