

ACUERDO No. E-131-CAU-2017.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las ocho horas con cuarenta minutos del día doce de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] actuando en su calidad personal, presentó un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por considerarla responsable de los daños económicos afrontados al dañarse la caja térmica, equipos de trabajo y producto para la venta de helados y sorbetes de la franquicia “La Nevería”, consistentes en cubetas de sorbetes, paletas y pasteles helados, entre otros; debido a la mala calidad del servicio de energía eléctrica que provee en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], instalado en la [REDACTED].
- II. Mediante el Acuerdo No. E-016-2016-CAU, esta Superintendencia inició un procedimiento con base a lo establecido en la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**; y, se concedió audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que, presentara por escrito los argumentos y pruebas que considerara pertinentes relativos al reclamo interpuesto por [REDACTED]; debiendo a la vez remitir determinada información.

Asimismo, se requirió del Centro de Atención al Usuario –CAU- de esta Superintendencia que una vez finalizado el plazo otorgado a la referida distribuidora, manifestara por escrito si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente diferendo, proponiendo en caso afirmativo, una terna de peritos. De no ser necesario, indicara que dicho Centro efectuaría la investigación que corresponde.

- III. [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando que personal técnico de la distribuidora estableció que el problema que ocurrió en las instalaciones de [REDACTED] se originó por un cortocircuito en las instalaciones eléctricas de la usuaria.

En el mismo escrito, manifestó que [REDACTED] no ha acreditado legalmente la existencia del hecho lesivo y que debía presentar los documentos para comprobar que los aparatos dañados son de su propiedad.

- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo en trámite; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicho Centro.
- V. Por medio del Acuerdo No. E-087-2016-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

““(…) a) Conceder audiencia a [REDACTED], por un plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación de este Acuerdo, para

que se pronuncie por escrito respecto a lo expresado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en relación a la comprobación de la propiedad de los aparatos eléctricos dañados y reclamados.

Para lo anterior, deberá remitirse a dicha usuaria una copia de la documentación presentada por la citada distribuidora el día cinco de febrero del presente año;

b) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realice una investigación de los extremos planteados por [REDACTED] y la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., así como de aquellos aspectos técnicos que estime pertinentes a fin de establecer responsabilidades del reclamo presentado, determinando el origen de los daños sufridos -la caja térmica, equipos de trabajo y producto para la venta de helados y sorbetes de la franquicia "La Nevería"-, en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], instalado en [REDACTED]; y de ser procedente, realice el valuó respectivo, especificando si es correcta la cantidad reclamada por la usuaria a la distribuidora. (...)””””

VI. La señora María Consuelo Leiva respondió la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-087-2016-CAU, reiterando que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., es la responsable de los daños reclamados.

VII. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, rindió el informe técnico No. IT-015-32447-CAU, dictaminando y concluyendo lo siguiente:

“““(…)

CONCLUSIONES

En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación realizada, concluimos en lo siguiente:

a) De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la **Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones** vigente, y con base a las **Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que en el presente caso, se ha comprobado la responsabilidad de la empresa distribuidora DELSUR por los daños reportados en los equipos eléctricos reclamados por [REDACTED], en vista que se encontraron evidencias que nos conducen a determinar que la referida empresa Distribuidora fue la causante de los daños que presentan los equipos eléctricos y producto para la venta, reclamados por la Usuaría final.

b) Tomando como base que [REDACTED], reportó que los equipos eléctricos y el producto para la venta, se le dañaron después de una descarga eléctrica de un transformador propiedad de la DELSUR, la noche del **28 de Julio de 2015, entre las horas de 9:00 pm a 9:30 pm**, y en consideración a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de la empresa distribuidora DELSUR, específicamente lo relacionado con las interrupciones y reposiciones que afectaron el servicio eléctrico identificado con el NIS [REDACTED], se determinó que dicho servicio eléctrico fue afectado con fecha **28 de julio de 2015, a las 21:23 p.m.**, cuya duración fue de 4 horas con 6 minutos, la cual coincide con la fecha y hora

en la que la Usuaría final reportó que se le dañaron los equipos eléctricos y producto para la venta de su propiedad.

c) Asimismo, con base en la información que fue presentada por la empresa Distribuidora, correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas Distribuidoras, específicamente los relacionados con la Falta de Energía (FE), los cuales fueron presentados por los usuarios finales, conectados al mismo circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NIS [REDACTED], se constató que existieron 7 registros de servicios eléctricos que reportaron a la DELSUR Falta de Energía en la fecha **28 de julio de 2015**, durante el período comprendido entre las **9:28 p.m.** y las **10:09 p.m.**, fecha y hora aproximada a la cual [REDACTED] reportó que se le dañaron los equipos eléctricos y el producto para la venta de su propiedad.

d) Además, se determinó de los registros relacionados con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico en mención correspondiente al período comprendido desde el mes de agosto de 2014 hasta el mes de julio 2015, que se registraron **18 interrupciones** que afectaron el servicio eléctrico identificado con el NIS [REDACTED]; al respecto, traemos a cuenta que la cantidad de interrupciones mencionadas anteriormente, corresponden únicamente a un año; es decir, muy probablemente a través del tiempo existan otras interrupciones que no se han contabilizado, las cuales han influido de forma negativa en los equipos eléctricos propiedad de [REDACTED], provocando la disminución de la vida útil de dichos equipos eléctricos.

e) Con respecto a lo comentado por parte de la empresa distribuidora DELSUR, relacionado con que una falla interna ocasionó que se incendiara la caja térmica y que posteriormente se trasladara al equipo de medición y acometida eléctrica, la DELSUR no ha brindado los detalles o explicaciones como el incendio se propago desde la caja térmica al equipo de medición, ya que la única manera que el fuego se transmitiera desde la caja térmica al equipo de medición y acometida, es por medio de los conductores eléctricos conectados entre dicha caja térmica y el equipo de medición, los cuales no sufrieron daños por el fuego.

f) Durante inspección técnica realizada por parte del personal del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, se constató que existen evidencias de haber ocurrido un cortocircuito entre un elemento energizado y la estructura metálica instalada en la parte frontal del inmueble en el cual funciona la NEVERÍA, estableciendo que el único elemento eléctrico energizado que se encuentra en el costado de la estructura metálica, es la acometida eléctrica propiedad de la DELSUR, con la cual suministra de energía al servicio eléctrico objeto del presente análisis; dicha acometida eléctrica, fue sustituida por la referida empresa Distribuidora con fecha 29 de julio de 2015 por estar dañada, daños que se pudieron transferir a las instalaciones eléctricas del inmueble en el cual funciona la NEVERÍA.

g) [REDACTED] con base a la información presentada ante esta Superintendencia, evidenció que los empleados de la DELSUR, con fecha 29 de julio de 2015, realizaron maniobras en la red eléctrica propiedad de la empresa distribuidora DELSUR, estableciendo que dicha condición no ha sido reportada por la referida empresa Distribuidora.

h) Consecuentemente con lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que los daños reportados en los equipos eléctricos y producto para la venta, reclamados

por [REDACTED], bajo el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], son responsabilidad de la empresa distribuidora DELSUR.

i) Este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, considera que la cantidad de **Setecientos Noventa y Siete 30/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$797.³⁰)**, con IVA incluido, que [REDACTED] solicita bajo el concepto de una compensación económica a consecuencia de los daños acontecidos en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], a nombre de [REDACTED], es procedente.

j) Por consiguiente, somos de la opinión que el monto total que la empresa distribuidora DELSUR debe de retribuir en el suministro en referencia, bajo el concepto de compensación por daños económicos acontecidos en los equipos eléctricos y producto para la venta en el suministro identificado con el NIS [REDACTED], a nombre de [REDACTED], asciende a la cantidad de **Setecientos Noventa y Siete 30/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$797.³⁰)**, con IVA incluido.

(...) DICTAMEN

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

a) En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora DELSUR, no son aceptables, ya que existe evidencia que ha comprobado que se encontró un evento relacionado a interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, acontecido con fecha 28 de julio de 2015, cuya duración fue de 4 horas con 6 minutos, la cual coincide con la fecha y hora en la que la Usuaría final reportó que se le dañaron los equipos eléctricos y producto para la venta de su propiedad.

b) Las reparaciones realizadas por parte de la empresa distribuidora DELSUR, en la mañana del día 29 de julio de 2015 en el equipo de medición y acometida eléctrica, están relacionados con la interrupción ocurrida el día 28 de julio de 2015, ya que dicha interrupción finalizó a las 1:29 a.m. del día 29 de julio de 2015.

c) Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del Informe Técnico precedente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la DELSUR es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos y producto para la venta que fueron reportados por [REDACTED], correspondiente al suministro identificado con el NIS [REDACTED], a nombre de [REDACTED], ubicado en [REDACTED].

d) Por consiguiente, la compensación por daños económicos reclamados por [REDACTED] corresponde a la cantidad de **Setecientos Noventa y Siete 30/100 Dólares de los Estados Unidos de América (US \$797.³⁰)**, con IVA incluido.

e) De conformidad con lo establecido en el Art. 19 de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO DEL AÑO 2015**, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, recomienda que la empresa Distribuidora realice

El artículo 19 establece que el Distribuidor será responsable de los daños que cause a los equipos con los que sus instalaciones estén interconectadas, así como también a los de terceros.

- **Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica**

En el artículo 1 se establece que su alcance y ámbito de aplicación es obligatoria, en la República de El Salvador, para todas las personas naturales o jurídicas, que tengan relación con el diseño, construcción, supervisión, operación y mantenimiento de las instalaciones de distribución de energía eléctrica, incluyendo sus mejoras, ampliaciones e instalaciones provisionales o temporales.

Asimismo, todas aquellas personas naturales o jurídicas, que diseñen y construyan obras de infraestructura civil relacionadas con edificios, viviendas, condominios, alcantarillados, vías de tránsito, vías férreas, etc., deberán considerar el alcance y aplicación de esta Normativa para el diseño y desarrollo de sus respectivos proyectos. Las entidades, tanto privadas como gubernamentales y municipales, encargadas de aprobar estos proyectos deberán velar por el cumplimiento de estas Normas.

Por otra parte, la tabla No. 22 de dichas Normas, establece los Valores Máximos Permitidos de Resistencia de Red a Tierra de una Subestación en Función de su Capacidad.

- **Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

El artículo 1 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, determina lo siguiente:

“Objeto de las normas. Las presentes Normas tienen por objeto regular los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad con que las empresas distribuidoras de energía eléctrica suministran los servicios de energía eléctrica a los usuarios de la Red de Distribución, tolerancias permisibles, métodos de control y compensaciones respecto de los siguientes parámetros igualmente considerados e incorporados en la tarifa:

- a) *La calidad del suministro o servicio técnico prestado, que está relacionado principalmente con las interrupciones del servicio;*
- b) *La calidad del producto técnico suministrado, que implica los elementos siguientes:*
 - i) *Niveles de Tensión;*
 - ii) *Perturbaciones en la onda de voltaje (flicker y tensiones armónicas);*
 - iii) *Incidencia del Usuario en la calidad.*
- c) *La calidad del servicio comercial que está relacionado con los elementos siguientes:*
 - i) *La Atención al usuario;*
 - ii) *Los medios de atención al usuario;*
 - iii) *La precisión de los elementos de medición.”*

- **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, publicada en el Diario Oficial No. 131, Tomo 404, de fecha dieciséis de julio de dos mil catorce, define y establece el procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación y resolución de casos vinculados a Daños Económicos sufridos por los usuarios finales, que son atribuibles al suministro de energía eléctrica por causas imputables a un operador de dicho servicio.

La Normativa en mención conceptualiza Daños Económicos de la manera siguiente: “***Daños Económicos:*** Es la disminución o deterioro de los valores económicos que integran el patrimonio del afectado, relacionados con el daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, atribuible al suministro de energía eléctrica imputable a algún operador del sector eléctrico. En caso que los daños sean imputables al operador involucrado, éstos serán sujetos de valúo para la compensación económica. Asimismo, si se determina que como resultado de los daños mencionados existe pérdida de materia prima, productos en procesos o terminados, ya que el proceso productivo no pudo reactivarse de forma inmediata o si los mismos no pueden reutilizarse por su naturaleza, éstos también serán sujetos de evaluación en la compensación respectiva.”

El artículo 6 determina que, si la controversia es entre un operador y un usuario final, será responsabilidad del Centro de Atención al Usuario de la SIGET brindar todo el apoyo técnico requerido para resolverla, en caso de ser necesario.

El artículo 9 dispone que, en caso de no requerir perito externo para solucionar el diferendo, se comisionará al Centro de Atención al Usuario, para que rinda el informe técnico respectivo, se remitirá el expediente completo del caso, y se señalará el objetivo y alcance de la investigación, otorgándose un máximo de sesenta días hábiles posteriores a la notificación del acuerdo respectivo para presentar el informe en referencia.

El artículo 17 señala que, el objetivo principal de la investigación será determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, materiales tales como productos en procesos, terminados o materias primas que no pueden ser resguardados en un corto tiempo o que por la naturaleza del proceso no puedan ser reutilizados, estableciendo la responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por una situación atribuible al operador.

Los artículos 18, 20 y 21 indican que, se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET.

Investigándose además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, pudiéndose requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

De tal forma que la investigación incluya los extremos planteados por las partes y aquellos aspectos técnicos que se estimen pertinentes para establecer responsabilidades, debiendo consignarse sus hallazgos y conclusiones en el informe técnico correspondiente.

Asimismo con base en el artículo 19, se establece que de ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo.

En ese orden, el artículo 23 dispone que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados, delimitando y detallando los bienes que serán sujetos de compensación o el monto a compensar según corresponda. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen del perito o en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

- **Ley de Protección al Consumidor**

De conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios, acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación por parte de esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte.

B. ANÁLISIS

- **Informe Técnico del CAU DE LA SIGET**

Al haberse establecido en el Acuerdo No. E-087-2016-CAU que el CAU de la SIGET era el responsable de realizar la investigación correspondiente, dicha instancia debía recopilar y valorar en conjunto los elementos materiales probatorios, así como la evidencia física, a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

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

Lo anterior implica que, un daño debe ser indemnizado cuando, entre tal acción y el resultado, se

establezca clara e indubitadamente una relación de causalidad, de tal forma que se logre concluir que el origen de los daños eléctricos proviene directamente del suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor- comercializador a quien se le atribuye determinada acción u omisión.

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

Así pues, dicha instancia técnica, para comprobar fehacientemente el origen del daño económico, así como poder deducir responsabilidades, analizó archivos, documentos relacionados al suministro de energía eléctrica número NIS [REDACTED], a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

Una vez realizado la investigación respectiva, rindió el informe técnico No. IT-015-32447-CAU, en el cual estableció lo siguiente:

- De los registros relacionados con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico identificado con el NIS [REDACTED], durante el período comprendido entre el mes de agosto del año dos mil catorce hasta el mes de julio del dos mil quince se registraron dieciocho interrupciones que pudieron afectar la vida útil de los aparatos eléctricos.
- Se registró una interrupción que afectó el suministro en análisis el veintiocho de julio de dos mil quince, fecha en la que se reportaron los daños por la usuaria, cuya duración fue de cuatro horas con seis minutos.
- Con respecto al argumento de la empresa distribuidora relacionado a que el suministro en cuestión fue afectado debido a un corto circuito interno, por el cual se incendió la caja térmica y el medidor, el CAU descartó dicha hipótesis, debido a que la única manera que el fuego se transmitiera desde la caja térmica al equipo de medición y acometida, es por medio de los conductores eléctricos conectados entre dicha caja térmica y el equipo de medición; sin embargo, tales conductores no sufrieron daños por el fuego.
- Durante la inspección técnica realizada constataron que existen evidencias que ocurrió un cortocircuito entre un elemento energizado y la estructura metálica instalada en la parte frontal del inmueble en el cual funciona la franquicia de la NEVERÍA, estableciendo que el único elemento eléctrico energizado que se encuentra en el costado de la estructura metálica, es la acometida eléctrica propiedad de la distribuidora DELSUR, con la cual suministra el servicio de energía eléctrica, acometida que fue sustituida por dicha empresa Distribuidora el veintinueve de julio del año dos mil quince por estar quemada.

Con base en dichos hallazgos, el CAU de la SIGET determinó que los daños reclamados por [REDACTED] se originaron por deficiencias en el suministro del servicio de energía eléctrica que provee la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Con fundamento en lo expuesto, el área técnica de dicha instancia realizó un valúo de mercado del valor de los bienes reclamados, estimando que la distribuidora debe resarcir a [REDACTED] por la cantidad de SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$797.30), con IVA incluido, según el detalle siguiente:

APARATOS	MARCA	MODELO	SERIE	VALOR
CÁMARA REFRIGERANTE (REPARACION)	FOGEL	VR-17-RE	90510033	\$70. ⁰⁰
FRIZER MOSTRADOR (REPARACION)	GENERAL ELECTRIC	MILAN-16	40510439	\$70. ⁰⁰
FRIZER (COMPLETAMENTE DAÑADO)	GENERAL ELECTRIC	FCM25RMWW	GG180011	\$250. ⁰⁰
CAJA TÉRMICA INTERNA	-----	-----	-----	\$45. ⁰⁰
PRODUCTOS VARIOS DAÑADOS	HELADOS	SABONA	-----	\$362. ³⁰
TOTAL				\$797.³⁰

- Respecto de la verificación y comprobación del daño directo argumentado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

El artículo 5 letras d) y f) de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, establece que el reclamante deberá describir los daños causados, la valoración económica de los mismos; y, presentar y determinar los medios probatorios que respalden el reclamo.

En el artículo 17 de dicha Normativa, se establece 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 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 ser reutilizados, estableciendo responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por un situación atribuibles al operador.

Asimismo, el artículo 19, regula que si es procedente el área técnica del CAU deberá realizar el valúo de los daños en cuestión -según corresponda-.

Con fundamento en las disposiciones expuestas, sobre lo argumentado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debe manifestarse que consta en el expediente administrativo de mérito, que la empresa distribuidora recibió el reclamo de [REDACTED], por daños económicos afrontados por la mala calidad del servicio de energía eléctrica que provee en el suministro identificado con el NIS [REDACTED].

La sociedad DELSUR, S.A. de C.V., respondió el referido reclamo después de la visita realizada en las instalaciones de la usuaria, en el sentido que no es responsable de tales daños, indicando que los mismos se originaron por deficiencias en las instalaciones eléctricas internas de la reclamante.

Al no estar conforme la usuaria con dicha respuesta, interpuso el reclamo por daños ante esta Superintendencia, -sobre los mismos aparatos eléctricos-, iniciándose el procedimiento contemplado en la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**.

En ese sentido, esta Superintendencia considera preciso aclarar que no conforma un requisito de admisibilidad u obligación del usuario, presentar las pruebas para comprobar que la deficiencia en el servicio de energía eléctrica fue lo que provocó el daño reclamado. Siendo a través de la investigación técnica correspondiente que se establece el origen de los daños.

Debido a lo anterior, se considera que dicho argumento expuesto por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., no tiene validez alguna.

- Sobre el argumento de la distribuidora con respecto a la acreditación legal de la propiedad de los bienes reclamados así como el monto de la compensación económica solicitada por la usuaria

Esta Superintendencia es la entidad encargada de supervisar que el servicio de energía eléctrica sea brindado a los usuarios dentro de las características que le son propias, tales como: continuidad, proporcionalidad, igualdad; y a la vez que el servicio cumpla con los parámetros técnicos respectivos a efecto de prevenir daños en las instalaciones de los usuarios.

La Ley General de Electricidad, 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.

De forma específica en la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, tiene como finalidad investigar y determinar si los daños reclamados se originaron por deficiencia en el servicio de energía eléctrica o por problemas en la infraestructura interna del usuario. Dependiendo de los resultados de la investigación se establecerán responsabilidades y se determinará la procedencia o no de la compensación económica solicitada por el usuario.

A fin de cumplir esta Superintendencia con dicha facultad, lo que interesa es tener certeza de lo siguiente: a) Que el reclamante es usuario del servicio de energía eléctrica que suministra la distribuidora; b) Que los aparatos eléctricos estaban instalados en el inmueble donde supuestamente existió un deficiente servicio de energía eléctrica; y, c) Que a raíz de esa irregularidad existió un perjuicio económico al usuario, debiendo establecerse el origen para deducir responsabilidades.

Debe entenderse que el deber de protección al usuario que debe resguardar esta Superintendencia, no debe ser limitado o supeditado a la presentación de facturas o créditos fiscales de los aparatos dañados; si bien es cierto debe demostrarse la vinculación del reclamante

con una afectación patrimonial derivada del suministro de energía eléctrica, ésta puede realizarse de diferentes maneras.

En ese orden de ideas, en el presente caso al comparar las características de cada aparato dañado se evidencia que corresponden a los mismos por los cuales la usuaria presentó una solicitud ante la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., para que se le compensara económicamente.

Por lo anterior, es posible establecer que:

a. Existe identidad entre los equipos eléctricos dañados que fueron reclamados por la usuaria ante la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., y los equipos eléctricos dañados detallados ante esta Superintendencia.

b. En la inspección técnica realizada por personal de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., al inmueble vinculado al suministro de energía eléctrica identificado bajo el NIS [REDACTED], se encontró conectados los equipos eléctricos reclamados por [REDACTED].

Al evaluar el argumento de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., y la prueba documental incorporada al presente procedimiento, no es posible validar que dicha distribuidora alegue desconocer los equipos eléctricos dañados objeto del reclamo de mérito y que la reclamante debe presentar los títulos de propiedad, pues éstos se encontraban físicamente en el inmueble el día que presuntamente acaecieron los hechos denunciados; debido a que se halla debidamente acreditado que los mismos se encontraban conectados al suministro eléctrico identificado bajo el NIS [REDACTED].

Adicional a lo anterior, el CAU de la SIGET cionándose a lo dispuesto en el artículo 24 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, al realizar la investigación y análisis respectivo, determinó que los precios propuestos por la usuaria se encuentran de conformidad con lo evaluado en el mercado, por lo que es procedente validar la compensación de los mismos.

Consecuentemente, el presente argumento expuesto por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., carece de fundamento para que sea tomado en cuenta para desvirtuar la propiedad de los daños reclamados.

C. CONCLUSIONES

De conformidad con el artículo 20 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, la resolución final del procedimiento respectivo tramitado ante esta Superintendencia, deberá definir si es procedente la compensación económica, y para tal efecto se debe delimitar al detallar los bienes que la contendrán o el monto a compensar que corresponda, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico.

En mérito a los fundamentos expuestos, esta Superintendencia se adhiere al dictamen técnico del informe No. IT-015-32447-CAU emitido por el CAU de la SIGET, de conformidad a lo señalado en el artículo 84 de la Ley General de Electricidad y la **NORMATIVA PARA LA**

COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.

Con base en el referido informe técnico, corresponde establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debe realizar las gestiones correspondientes a fin de restituir a [REDACTED], la cantidad de SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 797.30) con IVA incluido.

Dicha compensación, deberá ser efectiva dentro del plazo de diez días hábiles después de haberse notificado este Acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el artículo 4 y 5 de la Ley de Creación de la SIGET, artículos 2 literal e), 31, 84 y siguientes de la Ley General de Electricidad, 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES y el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET No. IT-015-32447-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que los daños reclamados por [REDACTED] en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS [REDACTED], se debieron a la deficiencia en la calidad del servicio de energía eléctrica que provee la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Consecuentemente, siendo responsabilidad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., los daños reclamados, ésta debe realizar las gestiones correspondientes a efecto de compensar a la usuaria el monto de lo dañado, que asciende a la cantidad total de SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$797.30), con IVA incluido.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación respectiva, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado.

- b) Notificar a [REDACTED]; y a la sociedad DELSUR, S.A. de C. V., para los efectos legales pertinentes; debiendo adjuntarse a cada una de ellas copia del informe técnico No. IT-015-32447-CAU rendido por el CAU de la SIGET.
- c) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.