**ACUERDO No. E-121-2019-CAU**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. La \*\*\*\*\* presentó un reclamo en contra de la sociedad \*\*\* por considerar que debido a variaciones en los niveles de tensión e interrupciones en el servicio de energía eléctrica ocurridas el veinticuatro de octubre de dos mil quince, se dañaron los equipos eléctricos conectados en el suministro identificado con el NIC \*\*\*.

Los aparatos reportados como dañados fueron los siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** | **Valor** |
| Equipo de Sonido | PANASONIC | SA-AKX76 | LM3CA001349 | USD 419.00 |
| Computadora | DELL INSPIRON 20 | 3043 |  | USD 429.00 |
| **Total** | | | | **USD 848.00** |

1. Mediante el acuerdo No. E-096-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad \*\*\* para que, por medio de su apoderado o representante legal, presentara por escrito los argumentos y pruebas que considerara pertinentes, debiendo remitir a efecto determinada información.

En el mismo acuerdo, se requirió al Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, que manifestara por escrito si era necesaria la intervención de un perito externo para resolver el presente diferendo, proponiendo en caso de ser necesario, una terna de peritos; caso contrario, se solicitó que indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

1. El licenciado \*\*\*, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad \*\*\*., presentó un escrito indicando que su poderdante no era la responsable del daño ocurrido en los equipos eléctricos reportados como dañados. Adjuntó al escrito, diversa información digital vinculada con sus alegatos y una copia del informe técnico del caso.

1. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo en trámite; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por el área técnica de dicho Centro.
2. Por medio del acuerdo No. E-159-2016-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que rindiera el informe técnico correspondiente estableciendo el origen de los daños reclamados.
3. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico No. IT-017-32888-CAU, dictaminando lo siguiente:

*“…****DICTAMEN***

*Con base en la normativa aplicable y al análisis realizado al caso, se determina lo siguiente:*

1. *En consideración con lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que por medio de éstas la Distribuidora ha podido comprobar y demostrar fehacientemente que en la fecha en que indica la usuaria que se le dañaron los equipos eléctricos objeto del diferendo que nos ocupa, se registraron tres eventos que corresponde a interrupciones por maniobras para restablecer el servicio debido al retiro de línea de telefonía la cual hacía contacto con la red eléctrica a media tensión y al cambio de poste chocado por automotor (catalogado por la Gerencia de Electricidad como caso de Fuerza Mayor), en donde se afectó a todos los suministros vinculados con el circuito* ***313-1-43****,**de la subestación* ***“San Francisco Gotera”****, dicha interrupción tuvo una duración de 2 horas y 3 minutos.*
2. *Los eventos registrados en la fecha del 24 de octubre de 2015, corresponden a interrupciones por la incidencia de causas no imputables a la distribuidora, debido al choque de un vehículo con infraestructura eléctrica; dicho suceso ha sido aprobado por esta Superintendencia como un caso de Fuerza Mayor; por lo consiguiente, somos de la opinión que no se le puede atribuir a la distribuidora eléctrica EEO la responsabilidad por el daño en los equipos eléctricos reportados en el suministro identificado con el NIC 3131630, debido a que durante el proceso de nuestra investigación, únicamente se encontró evidencia que el servicio en referencia fue afectado solamente por la falta de suministro de energía eléctrica en tres ocasiones en la fecha del 24 de octubre de 2015, al igual que todos los usuarios relacionados con el circuito* ***313-1-43*** *de la subestación* ***“San Francisco Gotera”.***
3. *Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la sociedad \*\*\* no es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por la señorita \*\* correspondiente al suministro identificado con el NIC \*\* por lo consiguiente, la compensación por daños reclamados correspondiente a la cantidad de* ***\*\**** *, no es procedente. (…)”*
4. Con fundamento en el informe técnico No. IT-017-32888-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:
5. Marco jurídico aplicable

* Ley General De Electricidad

De acuerdo al artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

* Reglamento de la Ley General de Electricidad

El artículo 63 del Reglamento mencionado, establece la forma y condiciones en que cada operador responderá por los daños que causen sus instalaciones o equipos a los de tercero podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

* Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones

La Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, define y establece el procedimiento que deberán seguir las empresas distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación y resolución de casos vinculados a daños económicos sufridos por los usuarios finales, que son atribuibles al suministro de energía eléctrica por causas imputables a un operador de dicho servicio.

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

Los artículos 18, 20 y 21 indican que, se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET. Investigándose además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, pudiéndose requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

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

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

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

* Ley de Protección al Consumidor

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

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

1. Análisis

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

En dicha investigación, el CAU de la SIGET debe recopilar y valorar en conjunto los elementos materiales probatorios, así como la evidencia física, a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

Lo anterior implica que, un daño debe ser indemnizado cuando, entre la acción u omisión y el resultado, se establezca terminante, clara e indubitadamente una relación de causalidad, de tal forma que se logre concluir que el origen de los daños reclamados se debió directamente a la deficiencia en el suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor-comercializador a quien se le imputa.

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

En el informe técnico No. IT-017-32888-CAU, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET estableció lo siguiente:

1. Las condiciones de la red de distribución y el centro de transformación T9641, propiedad de la sociedad \*\*\* cumplen con lo dispuesto en las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.
2. La instalación de puesta a tierra ubicada en el tablero principal de distribución de cargas de la red eléctrica interna del inmueble vinculado al suministro NIC \*\*\* , no cumple con los parámetros de construcción establecidos en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión.
3. Las interrupciones del servicio de energía eléctrica ocurridas el veinticuatro de octubre de dos mil quince, se originaron por la colisión de un vehículo contra un poste que soportaba líneas de distribución eléctrica de 13.2 kV.

El evento fue catalogado por la Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia como un caso de Fuerza Mayor.

1. De los treinta y un mil novecientos setenta y seis (31, 976) usuarios afectados por la interrupción ocurrida el veinticuatro de octubre de dos mil quince, solo se reportaron daños en el suministro identificado con el NIC 3131630.

Con base en la investigación efectuada, el CAU de la SIGET determinó que los daños sufridos en: 1) Un equipo de sonido, marca Panasonic, modelo SA-AKX76, número de serie LM3CA001349, y 2) Una computadora, marca Dell Inspiron 20, modelo 3043, número de serie BN5CZ22, reclamados por la señorita \*\*\* no se originaron por problemas en las instalaciones de la red de distribución de la sociedad \*\*\*.

De las pruebas y hechos analizados dicha instancia técnica concluyó que el servicio en referencia fue afectado solamente por la interrupción del servicio de energía eléctrica, al igual que todos los suministros de usuarios relacionados con el circuito 313-1-43 de la subestación “San Francisco Gotera”.

1. Responsabilidad por los daños reclamados

Debe indicarse que la doctrina y jurisprudencia es unánime en reconocer que no hay sujeto responsable si la conducta por la cual se reclama, no puede atribuírsele o imputársele; la imputación resulta ser entonces, un fenómeno jurídico, que consiste en atribuir a un sujeto determinado deber de reparar un daño con base a la relación existente entre la acción u omisión y el efecto resultante.

Siendo así, la responsabilidad está condicionada a una relación de causalidad adecuada; es decir, que entre el obrar del agente, imputable a un factor objetivo o subjetivo, y el daño, debe mediar, para que la responsabilidad surja, una relación de causa a efecto, adecuada, razonable y previsible. Dichas condiciones resultan fundamentales para no extender la responsabilidad a quien no es el causante del perjuicio, por ser un obrar ajeno a él.

Para establecer la causa del daño es necesario hacer un juicio de probabilidad, determinando que aquél se halla en conexión causal adecuada con el acto ilícito; es decir, que el efecto dañoso es aquél que debía resultar normalmente de la acción y omisión antijurídica, según el orden natural y ordinario de las cosas.

En el libro Teoría General de la Responsabilidad Civil, 9° edición de Abeledo-Perrot, páginas 563 y 564 se establece lo siguiente: *“““a) Damnificado directo. (…) La obligación de indemnizar existe un primer lugar respecto de aquel que el delito ha damnificado directamente. El damnificado directo es la víctima del delito o cuasidelito, es decir, la persona que padece como sujeto pasivo la acción ilícita, sea que ésta recaiga sobre su persona o sobre las cosas que le pertenecen. b) Damnificado indirecto. En segundo lugar, la obligación de indemnizar por los perjuicios causados por el delito o cuasidelito existe también respecto de toda persona que por él hubiese sufrido, aunque sea de una manera indirecta. (…) Es decir, que también tienen derecho a ejercer la acción todos aquellos, que sin haber sido víctimas o damnificaos directos, sufren un daño como consecuencia del hecho. (…)”””*

De lo expuesto, esta Superintendencia, a modo de conclusión, debe establecer que, para definir la responsabilidad de la distribuidora para compensar un daño económico a un usuario, se requiere básicamente la acreditación dentro del procedimiento correspondiente de tres elementos: a) Acción u omisión ilícita o antijurídica; b) Que se produzca un daño; y, c) Que exista una relación de causalidad entre la acción y el resultado dañoso.

Esbozado lo anterior, en el presente caso se comprobó y determinó que las interrupciones ocurridas en la residencia del usuario, no se debieron a deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas de la distribuidora, o en la calidad del suministro de energía eléctrica que le provee al usuario final, sino que se originaron por un hecho externo provocado por un tercero -colisión de un vehículo contra la infraestructura eléctrica que soporta líneas de distribución de 13.2 kV-.

Lo expuesto se traduce en primer lugar, en que la sociedad \*\*\* es la victima directa por la colisión del vehículo en sus redes eléctricas e indirectamente es el usuario; y, en segundo lugar, no se le puede imputar a la distribuidora el origen de la falla en el suministro de energía eléctrica acontecida el día veinticuatro de octubre de dos mil quince, por no existir una acción y relación causal que vincule a la distribuidora con los daños en los aparatos eléctricos del usuario.

1. Conclusión

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

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico No. IT-017-32888-CAU, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU de la SIGET, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos a Equipos, Artefactos o Instalaciones, siendo procedente absolver a la sociedad \*\*\*\* por no existir relación de causalidad directa entre el servicio prestado y el daño ocurrido en los equipos eléctricos propiedad del señor \*\*\*\*.

1. Recursos

En cumplimiento de los artículos 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), es pertinente informar que el presente acuerdo es un acto administrativo definitivo, por tal motivo, en caso de inconformidad con su contenido, la misma puede ser impugnada mediante:

Recurso de Reconsideración: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de esta resolución, con base en los artículos 132 y 133 LPA.

Recurso de Apelación: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación esta resolución, con base en los artículos artículo 134 y 135 LPA.

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, de conformidad con la Ley de Procedimientos Administrativos, 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; 4 letras j) y k) del Ley de Protección al Consumidor; las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica; la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones; y, el informe técnico No. IT-017-32888-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

1. Determinar que los daños reclamados por \*\*\*, consistentes en: 1) Un equipo de sonido, marca Panasonic, modelo SA-AKX76, número de serie LM3CA001349, y 2) Una computadora, marca Dell Inspiron 20, modelo 3043, número de serie BN5CZ22, no se originaron por una calidad deficiente en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad\*\*\*.

En consecuencia, debe declararse improcedente la compensación económica solicitada por la cantidad de\*\*\*.

1. Notificar a \*\*\*\*\*, adjuntando una copia del informe técnico No. IT-017-32888-CAU rendido por el CAU de la SIGET; y,
2. Remitir una copia de este acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

Ing. Blanca Noemí Coto Estrada

Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones