**ACUERDO N.º E-167-2019-CAU.**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor \*\*\* presentó un reclamo en contra de la sociedad \*\*\* por considerar que debido a la interrupción del servicio de energía eléctrica ocurrida el día diecisiete de enero de dos mil dieciocho, en el suministro identificado con el NIC \*\*\* se dañó el equipo eléctrico siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** | **Valor económico de Reemplazo del equipo dañado** |
| Televisión Smart TV 3D 42 pulgadas | LG | 42LW5700-UE | 106RMUY41510 | USD 375.00 |

1. Mediante el acuerdo N.º E-058-2018-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 \*\*\* remitió copia del informe técnico rendido por su poderdante en el cual se estableció que no es responsable de los daños ocurridos en el aparato eléctrico reclamado debido a que no posee registros vinculados con reportes de fallas, ni registros de funcionamiento u operación que afectaran los elementos de la red eléctrica y el transformador con placa T9500 que alimenta al suministro identificado con el NIC \*\*\*.
2. 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.
3. Por medio del acuerdo N.º E-122-2018-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que rindiera el informe técnico correspondiente, en donde estableciera la responsabilidad del daño reclamado.
4. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico N.º IT-022-40076-CAU, dictaminando lo siguiente:

*“…**DICTAMEN*

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

* 1. *Con lo antes expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que de la investigación se ha podido comprobar y demostrar fehacientemente, que el día 17 de enero de 2018, fecha en que indica el usuario \*\*\* se produjo el daño en el equipo eléctrico, se registró un evento que afecto todos los suministros conectados a la unidad de transformación identificada con el código T9500.*
	2. *Por lo anteriormente expuesto, somos de la opinión que se le puede atribuir a la distribuidora eléctrica \*\*\* la responsabilidad por el daño en el equipo eléctrico reportado en el suministro identificado con el NIC 5008954, debido a que, durante el proceso de nuestra investigación, se encontraron evidencias que el servicio en referencia fue afectado por una interrupción sostenida debido al accionamiento del elemento de cortacircuito identificado con el código C6205 de la 11:31 a.m. a las 12:08 p.m. del 17 de enero de 2018, hora y fecha en la cual el señor \*\*\* reportó su equipo eléctrico como dañado.*
	3. *Un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta de un sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encentran conectados los equipos eléctricos, propiedad del usuario, 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 No. 29-E-2000, emitido por esta Superintendencia; sin embargo, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la falla acontecida el 17 de enero de 2018, a las 11:31horas, con una duración de 37 minutos, fue de gran magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada en la entrada del centro de transformación, al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el T9500.*
	4. *Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la empresa \*\*\* es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por el señor\*\*\*\*, ubicado en \*\*\*. Por consiguiente, la compensación por daños reclamados correspondiente a la cantidad de \*\*\*, ES PROCEDENTE.**(…)”*
1. Con fundamento en el informe técnico N.º IT-022-40076-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, esta Superintendencia considera pertinente realizar las valoraciones siguientes:
2. 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 eléctricos se originó directamente de la deficiencia en el suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor-comercializador a quien se le imputa.

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

En el informe técnico N.º IT-022-40076-CAU, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET estableció lo siguiente:

* Condiciones de la red interna del suministro NIC \*\*\*
1. Se efectuaron mediciones del voltaje suministrado por la distribuidora y los valores cumplen con los límites permisibles de tensión (detallados en el artículo 23 Tabla No. 2 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
2. Mediante imágenes termográficas se verificó que no existía recalentamiento por falso contacto en los puntos de conexión en el tablero principal de distribución de cargas.
3. Se constató que el tomacorriente donde estaba conectado el aparato reportado como dañado no posee sistema de puesta a tierra.
* Sistema de Gestión Comercial de la distribuidora (Registro de acciones técnicas, eventos, interrupciones, fallas y reclamos por daños a equipos)
* La distribuidora reportó durante los meses de agosto del dos mil diecisiete a enero del dos mil dieciocho, la ocurrencia de dos interrupciones asociadas a la unidad de transformación con código T9500 que afectaron al suministro NIC \*\*\*.
* Se verificó que el único reclamo por daños a equipos reportado a la distribuidora en el mes de enero de dos mil dieciocho vinculados a los suministros conectados a la unidad de trasformación T9500, corresponde al \*\*\*.
* Se verificó en los registros mensuales remitidos por la distribuidora a SIGET entre los meses de noviembre del dos mil diecisiete a enero del dos mil dieciocho, lo siguiente:
	+ - * 1. El suministro NIC \*\*\* fue afectado de forma recurrente por un total de veintitrés interrupciones.
				2. Existen catorce interrupciones asociadas al ID Elem 107-216, que evidencian la falta de medidas correctivas necesarias por parte de la distribuidora para evitar fluctuaciones y cortes en el servicio de energía eléctrica.
				3. El suministro NIC 5008954 fue afectado por una interrupción (identificada con el código A201801170029) con duración de treinta y siete minutos ocurrida el diecisiete de enero de dos mil dieciocho desde las once con treinta y un minutos de la mañana hasta las doce con ocho minutos de la tarde, evento que coincide con la fecha y hora que el señor Sánchez reportó ocurrieron los daños en el equipo eléctrico.

La interrupción en referencia fue de gran magnitud, pues se originó en la subestación de \*\*\* y accionó el cortacircuito código C6205; por lo que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro NIC \*\*\*, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada en la entrada del centro de transformación T9500.

De conformidad con los hallazgos descritos, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, concluyó que la sociedad \*\*\* es la responsable de los daños reclamados por el señor \*\*\*, debido a que se comprobó la relación de causalidad directa entre el servicio prestado y el daño ocurrido el día diecisiete de enero de dos mil dieciocho en una Televisión Smart TV 3D 42 pulgadas, marca LG, modelo 42LW5700-UE, serie106RMUY41510.

1. Conclusiones y Efectos Jurídicos

En relación con los efectos de la presente decisión, el derecho de los usuarios a la reparación de los daños económicos sufridos, aparece en nuestro ordenamiento, en la Ley General de Electricidad, cuyo 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, y el de conformidad con el artículo 17 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En este punto es importante señalar de conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que 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 N.º IT-022-40076-CAU, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU de la SIGET, de conformidad con el artículo 84 de la Ley General de Electricidad y la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, debiendo concluir que se acreditó el hecho o circunstancia que se encontraba en controversia y por el cual se inició este procedimiento, siendo procedente determinar que el daño sufrido en una Televisión Smart TV 3D 42 pulgadas, marca LG, modelo 42LW5700-UE, serie106RMUY41510, se originó por la prestación deficiente que suministra la sociedad \*\*\* específicamente por los hechos siguientes:

1. Las veintitrés interrupciones ocurridas entre los meses de noviembre del dos mil diecisiete a enero del dos mil dieciocho, que afectaron el suministro NIC 5008954 y disminuyeron la vida útil del equipo; y,
2. La interrupción de carácter sostenida del día diecisiete de enero de dos mil dieciocho, que originó una alteración en los niveles de tensión suministrados a los servicios vinculados al centro de transformación código T9500, incluido el suministro NIC 5008954 donde se dañó al equipo.

Establecido lo anterior, en el artículo 24 de dicha Normativa, dispone que la compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, 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. Asimismo, el artículo 25, regula que en todo caso la compensación por daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto dañado y que originó el reclamo.

El CAU de la SIGET, realizó una investigación de mercado del precio promedio actual de una Televisión Smart TV 3D 42 pulgadas, marca LG, de características similares al dañado, concluyendo que es aceptable la cantidad solicitada por el señor \*\*\* que asciende a la cantidad de \*\*\* IVA incluido.

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, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, y, el informe técnico N.º IT-022-40076-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

1. Determinar que el daño sufrido en una Televisión Smart TV 3D 42 pulgadas, marca LG, modelo 42LW5700-UE, serie106RMUY41510 reclamado por el señor \*\*\* tuvo su origen en las deficiencias en el servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad \*\*\*
2. Requerir a la sociedad \*\*\*que compense al señor \*\*\*, mediante efectivo o cheque, la cantidad de \*\*\*IVA incluido, por los daños en el equipo eléctrico reclamado.

Dicha compensación deberá ser hecha efectiva dentro del plazo máximo de quince días hábiles posteriores a la notificación de este acuerdo.

1. Notificar al señor \*\*\* y a la sociedad \*\*\* adjuntando una copia del informe técnico N.º IT-022-40076-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.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente