**ACUERDO N.º E-231-2019-CAU.**

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

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, alcalde municipal de la alcaldía de San Miguel de Mercedes interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por considerar que la distribuidora es responsable de los daños sufridos en equipos eléctricos, debido a una falla ocurrida el veinticinco de mayo del año dos mil diecisiete, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXX.

Los daños reclamados son los siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo Dañado** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** | **Valor** |
| COMPUTADORA | DELL | INSPIRON 3647 | 29865615158 SER VIS-DPX7552 | US$ 1,226.00 |
| AIRE ACONDICIONADO | CONFORTSTAR | NE0605C | 240047549035 CO90160025 | US$ 1,864.50 |
| AIRE ACONDICIONADO | CONFORTSTAR | NE0605C | 2400475520361070160076 | US$ 1,864.50 |

1. Por medio del acuerdo N.º E-225-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que por medio de su apoderado o representante legal presentara por escrito los argumentos y pruebas que considerara pertinentes respecto al reclamo interpuesto por el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., determinara la necesidad de contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento, proponiendo en caso que lo considere necesario, una terna de peritos, o en caso que no lo fuera, indicara que dicho Centro realizaría la investigación que corresponde.

1. El licenciado Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad CAESS. S.A. de C.V., remitió copia del informe técnico rendido por su poderdante mediante el cual determina que las instalaciones eléctricas del suministro identificado con el NIC XXXXXXXX no cumplen con los estándares permitidos por las normas de calidad del servicio y que se realizaron modificaciones en los circuitos internos que alteraron la exactitud de medición de la energía.

Debido a lo anterior, concluyó que su poderdante no era responsable de los daños ocurridos en los equipos eléctricos reclamados.

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 la realizaría dicho Centro.
2. Por medio del acuerdo N.º E-009-2018-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realizara una investigación a fin de determinar responsabilidades respecto del origen de los daños reclamados.
3. El CAU de la SIGET rindió el informe técnico N.º IT-027-39082-CAU, exponiendo 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 base en el resultado de las inspecciones realizadas en el lugar por personal técnico de SIGET, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que los daños en los equipos eléctricos reportados por el señor* ***Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx****, no han sido causados por deficiencias en la calidad del suministro eléctrico proporcionado por la sociedad CAESS; por consiguiente, somos de la opinión que del análisis efectuado en el presente caso, ha existido un incumplimiento por parte del usuario a la normativa de términos y condiciones vigentes, específicamente en el artículo 6), literal b), con lo cual se ha afectado directamente la regulación de tensión del suministro y se ha puesto en riesgo la seguridad de las instalaciones internas del usuario, ya que se ha sobrepasado la capacidad contratada sin previo aviso a la empresa distribuidora.*
2. *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* ***CAESS, S. A. de C. V.*** *ha podido comprobar y demostrar fehacientemente que en el período en el que indica el usuario* ***Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx****, que se le dañaron los equipos eléctricos objeto del diferendo que nos ocupa, no existe registro de perturbaciones eléctricas asociadas al Centro de Transformación identificado con el código T65925 donde se encuentra conectado el servicio del usuario, que estén relacionadas a interrupciones del servicio eléctrico o variaciones de voltaje, las cuales hayan incidido en los daños reportados en los equipos eléctricos propiedad de la Alcaldía Municipal de San Miguel de Mercedes.*
3. *Por lo anteriormente expuesto, somos de la opinión que no se le puede atribuir a la distribuidora eléctrica* ***CAESS, S.A. de C.V.,*** *la responsabilidad por el daño en los equipos eléctricos reportados en el suministro identificado con el* ***NIC XXXXXXXX,*** *debido a que durante el proceso de nuestra investigación no se encontró evidencia que el servicio en referencia haya sido afectado por falta de suministro de energía eléctrica o variaciones de voltaje durante los meses de marzo a mayo de 2017, al igual que todos los usuarios relacionados con la Unidad de Transformación identificada con el código* ***T65295***
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* ***CAESS, S. A. de C. V.,*** *no es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor* ***Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,*** *correspondiente al suministro identificado con el* ***NIC XXXXXXXX****, ubicado en Barrio El Centro, Contiguo a Iglesia Católica, municipio de San Miguel de Mercedes, departamento de Chalatenango, cuyo monto de compensación para la sustitución de éstos asciende a la cantidad de* ***CUATRO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4,955.00).*** *(…)”””*
5. Con fundamento en el informe rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, es pertinente realizar las valoraciones siguientes:
6. MARCO JURÍDICO APLICABLE

* Ley de Creación de la SIGET

De acuerdo alartículo 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, elartículo 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.

* 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.

El artículo 84 de dicha Ley establece que la SIGET podrá a solicitud de parte, resolver administrativamente los conflictos surgidos entre operadores, entre éstos y los usuarios finales, así como los surgidos entre los operadores y la UT. Debiendo esta Superintendencia establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos; artefactos o instalaciones.

* Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.

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.

* 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.

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 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, la investigación debe incluir 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.

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. ANALISIS

La intervención de esta Superintendencia en el procedimiento establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones comento, inicia cuando el usuario final u operador obtienen una respuesta negativa a su pretensión por parte del supuesto responsable del daño económico.

En ese orden, el usuario tiene el derecho de interponer el reclamo correspondiente a fin de que la SIGET -mediante el apoyo del Centro de Atención al Usuario o de un perito externo si fuere el caso-, establezca la existencia o no de responsabilidad del distribuidor respecto del daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, instalaciones, bienes muebles o inmuebles, debiendo establecer si se originaron por una deficiente calidad del servicio de energía eléctrica o por alguna condición subestándar de las instalaciones eléctricas internas del inmueble.

En el presente procedimiento de reclamo, habiéndose determinado que no existía la necesidad de intervención de un perito externo, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET investigó los hechos acaecidos, para posteriormente realizar un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

Dicho análisis consistió en:

1. Visitas *in situ* con la finalidad de inspeccionar y verificar las condiciones de la red de distribución eléctrica del operador que se encuentra vinculada al suministro con NIC XXXXXXXX, así como las instalaciones eléctricas internas de dicho suministro;
2. Un estudio de los alegatos y documentación presentados por el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, Alcalde Municipal de San Miguel Las Mercedes y por la distribuidora CAESS, S.A. de C.V.; y,
3. Un análisis teórico-práctico de la documentación recolectada, específicamente en lo relativo al cumplimiento de requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de los sistemas de distribución eléctrica, instalaciones eléctricas internas del usuario, así como aquellos aspectos técnicos relevantes para establecer responsabilidades por los daños reclamados.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, al poseer valor probatorio de prueba, es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la existencia o no de responsabilidad del operador del sector eléctrico con relación al daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, vinculados al suministro de energía eléctrica.

De esa manera, el CAU de la SIGET tiene la labor de verificar si el daño económico reclamado en el suministro identificado con el NIC XXXXXXXX debe considerarse responsabilidad del operador del sector eléctrico, de acuerdo a los criterios establecidos en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones y demás normativas regulatorias del sector eléctrico aplicables al caso.

En ese orden de ideas,el CAU rindió el informe técnico con referencia N.º IT-027-39082-CAU, estableciendo los hechos siguientes:

* Condiciones de la red eléctrica propiedad de CAESS
* Los componentes eléctricos que forman parte de la red de distribución propiedad de distribuidora no presentan indicios de reparaciones recientes o condiciones inseguras.
* Bitácora de operaciones

En la bitácora de operaciones del veinticinco de mayo del dos mil diecisiete, la empresa distribuidora no ha reportado eventos que hayan afectado al circuito al cual está conectado el suministro bajo análisis.

* Interrupciones ocurridas entre marzo y mayo de dos mil diecisiete

En el reporte de los registros mensuales relacionados con interrupciones que afectaron la continuidad del suministro identificado con el NIC XXXXXXXX, se encontraron registros de fallas ocurridas los días uno de abril y uno mayo de dos mil diecisiete.

* Reclamos de daños a equipos o aparatos eléctricos reportados por usuarios de la Unidad de Transformación T65295

En los registros entregados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. en los meses de marzo y junio de dos mil diecisiete., no se encontraron reclamos relacionados con daños a equipos interpuestos por usuarios que se encuentran conectados a la misma unidad de trasformación que la alcaldía.

* Condiciones internas del suministro de la alcaldía

El CAU de la SIGET constató la existencia de una condición fuera de norma debido a que del tablero eléctrico principal del suministro existe una conexión para un subtablero eléctrico por medio del cual se alimentaban los aires acondicionados reportados como dañados.

Dichas unidades poseen una capacidad de 7.5 kW cada uno, por lo que la demanda de energía sobrepasaba la capacidad límite contratada (10 kW) correspondiente a la tarifa de pequeñas demandas de uso General 1-G del suministro identificado con NIC XXXXXXXX.

Debido a la condición subestándar que se encontraba en las instalaciones eléctricas internas de la alcaldía municipal de San Miguel de Mercedes, se excedió en gran medida la capacidad contratada de 10 kW, afectando directamente la regulación de tensión del suministro, causando variaciones de voltaje que originaron los daños en los aires acondicionados y en la computadora que se dañaron el día veinticinco de mayo del año dos mil diecisiete.

Con base en todo lo expuesto, el CAU indicó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no es responsable de los daños ocurridos en los aparatos eléctricos reportados, por no existir evidencias de una deficiente calidad del servicio de energía eléctrica suministrado por la distribuidora.

* Sobre la compensación económica requerida

En consideración de lo expuesto, el CAU de la SIGET indicó que no es procedente la compensación económica solicitada por el señor Milton Guadalupe Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, alcalde municipal de la alcaldía de San Miguel Las Mercedes.

1. CONCLUSIONES

En atención a los fundamentos expuestos, esta Superintendencia se adhiere al dictamen técnico emitido por el CAU de la SIGET en el informe técnico No. IT-027-39082-CAU, correspondiendo establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., no es responsable del daño sufrido en los equipos y aparatos eléctricos reportados como dañados por el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, alcalde municipal de la alcaldía de San Miguel Las Mercedes.

En ese sentido, no es procedente el monto reclamado por el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx en concepto de compensación por el daño sufrido en los equipos eléctricos.

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 134 y 135 LPA.

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 de la Ley General de Electricidad, 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos a Equipos, Artefactos o Instalaciones y el informe técnico No IT-027-39082-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia ACUERDA:

1. Establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., no es responsable del daño sufrido en los equipos y aparatos eléctricos reportados por el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, alcalde municipal de la alcaldía de San Miguel Las Mercedes.

Consecuentemente, no es procedente la cantidad reclamada por el señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx en concepto de compensación por daños.

1. Determinar que los daños en los equipos reclamados se originaron por condiciones deficientes en las instalaciones eléctricas internas de la alcaldía de San Miguel Las Mercedes que afectaron directamente la regulación de tensión y provocaron variaciones de voltaje en el suministro identificado con NIC XXXXXXXX.

En ese sentido, se recomienda al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, alcalde municipal de la alcaldía de San Miguel Las Mercedes, que gestione con la distribuidora una modificación en su clasificación tarifaria con base en la capacidad de los equipos instalados.

1. Notificar este acuerdo al señor Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, alcalde municipal de la alcaldía de San Miguel Las Mercedes y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico 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