**ACUERDO N.° E-422-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta y cinco minutos del día treinta de septiembre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX quien actúa en representación de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., por considerar que debido a un cortocircuito en la red de distribución eléctrica de la referida sociedad, ocurrido el veintidós de enero de este año, se dañaron los equipos eléctricos que se encontraban conectados en el servicio identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Los equipos reportados como dañados son los siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** | **Valor estimado de reparación o sustitución del equipo** |
| Lavadora  | LG | - | - | USD 125.00 |
| CPU  | Intel Pentium DC | - | DC3.3GHZ G 4400 SM LGA.1151 | USD 36.98 |
| UPS | FORZA | - | - | USD 30.50 |
| **TOTAL**  |  |  |  | **USD 192.48** |

1. Mediante el acuerdo N.° E-094-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y pruebas relacionadas al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo remitir determinada información.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia que una vez vencido el plazo concedido a la distribuidora para remitir lo pertinente, determinara en el plazo de tres días hábiles si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo indicara que dicho Centro realizaría la investigación correspondiente.

1. El licenciado XXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió un escrito y el informe técnico rendido por su poderdante en el cual concluyó lo siguiente:

“[…]

1. A partir de la investigación realizada, la distribuidora XXXXXXXXX no es responsable de los daños ocasionados a equipo eléctrico reportado por medio de reclamo presentado por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX.
2. De acuerdo con la información recabada por personal técnico de la distribuidora, el daño se debió por terceros, por maniobra de trabajadores de XXXX que manipulaban grúa para retirar poste, el cual ocasiono cortocircuito que rompió bajada de neutro del transformador, debido a ello no es responsable del daño a los equipos reportados por la usuaria reclamante […]”

Además, el apoderado adjuntó información de forma digital vinculada con los argumentos y posiciones de la distribuidora.

1. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que basados en los argumentos y comentarios vertidos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la resolución del presente procedimiento, por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por el área técnica de dicha instancia.
2. Mediante el acuerdo N.° E-124-2019-CAU, esta Superintendencia concedió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, un plazo de veinte días hábiles contados a partir del siguiente a la notificación de dicho proveído, para que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el veintiuno de mayo de este año, por lo que el período de pruebas finalizó el diecinueve de junio de este año.

1. El licenciado José Alberto Rodezno Farfán, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito reiterando los argumentos remitidos el día trece de mayo de este año.

Por su parte, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

1. Mediante el acuerdo N.° E-177-2019-CAU se comisionó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, para que realizará una investigación del caso y rindiera el informe técnico correspondiente, estableciendo la responsabilidad del daño reclamado. En caso fuera procedente, debe determinar el monto que la empresa distribuidora debe compensar.
2. El ingeniero XXXXXX, apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. presentó un escrito reiterando los argumentos y pruebas remitidos el día diez de junio de este año.
3. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET rindió el informe técnico N.° IT-045-43313-CAU, dictaminando lo siguiente:

“[…]

1. En consideración con lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son suficientes como para relevarla de la obligación de compensar el daño ocasionado a equipos eléctricos reportados por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, a causa de un corto circuito generado en la red de distribución secundaria de la distribuidora en la fecha en que indica la usuaria que se le dañaron los equipos eléctricos objeto del diferendo que nos ocupa, en donde se afectó a todos los suministros conectados al centro de transformación identificado con el código T49361, vinculado al circuito **310-1-12**, de la subestación **“La Unión”**.
2. Con base a lo expuesto a lo largo del Informe Técnico precedente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la XXXXXXXXXXXXXXXXXX es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos que fue reportado por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, correspondiente al suministro identificado con el **NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, a nombre del señor XXXXXXXXX, ubicado en XXXXXXXXXXX, por lo consiguiente, ésta deberá compensar económicamente por los daños reclamados correspondiente a la cantidad de **CIENTO NOVENTA Y DOS 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD $192.48)**, con IVA incluido.
3. De conformidad con lo establecido en el Art. 19 de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO DEL AÑO 2019**, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, recomienda que la empresa distribuidora realice las acciones necesarias, a fin de compensar el daño al equipo eléctrico reclamado por la señora XXXXXXXXXX, dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, posterior a la resolución final que emita la SIGET. […]”
4. Mediante el acuerdo N.° E-306-2019-CAU, esta Superintendencia remitió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX copia del informe técnico N.° IT-045-43313-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentaran sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés de agosto de este año, por lo que el período de alegatos finales concluyó el día seis de septiembre de este año, sin que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, hicieran uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

1. El día diez de septiembre de este año, el ingeniero XXXXXXXX apoderado especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió un escrito expresando que procederán a devolver a la usuaria mediante cheque la cantidad de CIENTO NOVENTA Y DOS 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 192.48) a fin de compensar el daño a los equipos eléctricos reclamados.
2. Con fundamento en el informe técnico N.° IT-045-43313-CAU rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, se realizan las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

**1.A. 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.

**1.B. Reglamento de la Ley General de Electricidad**

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

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

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

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

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

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

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

En ese orden, el artículo 23 dispone que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados, delimitando y detallando los bienes que serán sujetos de compensación o el monto a compensar según corresponda. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen del perito 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.

**1.D. 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 Centro de Atención al Usuario 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 Centro de Atención al Usuario 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas de distribución o en las redes internas del inmueble del reclamante.

Bajo el criterio expuesto, se procede a enumerar los hallazgos expuestos por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET en el informe técnico N.° IT-045-43313-CAU.

**2.A. Determinación de la responsabilidad del daño de los equipos eléctricos**

Mediante el análisis de la información descrita se confirmó el argumento de la usuaria vinculado a la existencia de una falla que afectó el suministro NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX el veintidós de enero de dos mil diecinueve.

De conformidad con los hallazgos descritos, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, concluyó que la afectación del suministro NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX, ocurrida el veintidós de enero de dos mil diecinueve, a las once de la mañana, se debió a un cortocircuito en un elemento del centro de transformación código T49631 -evento también reportado por la señora Vásquez Fernández- que tuvo como consecuencia que se produjera una alteración en los niveles de tensión suministrados a cuatro servicios que están vinculados con dicho centro de transformación.

Por la magnitud de dicho evento, se concluyó que ese fue el origen del daño a los equipos eléctricos propiedad de la usuaria, pues difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica.

Por lo antes descrito, se considera que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., es la responsable de los daños reclamados por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX quien actúa en representación de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, ya que se comprobó la relación de causalidad directa entre el servicio prestado y el daño ocurrido el día veintidós de enero de dos mil diecinueve en una lavadora marca LG, un CPU marca Intel Pentium DC serie DC3.3GHZ G 4400 SM LGA.1151 y un UPS marca FORZA.

1. **CONCLUSIONES**

En relación con los efectos de la presente decisión, el derecho de los usuarios a la reparación de los daños económicos sufridos, aparece en el artículo 31 de la Ley General de Electricidad, y el artículo 17 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, establecen que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros.

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.° IT-045-43313-CAU, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, de conformidad con 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 lavadora marca LG, un CPU marca Intel Pentium DC serie DC3.3GHZ G 4400 SM LGA.1151 y un UPS marca FORZA, se originó por un cortocircuito en un elemento del centro de transformación código T49631, que ocasionó una alteración en los niveles de tensión suministrado en el servicio identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX donde se dañaron los equipos reclamados.

Por otra parte, 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, de conformidad con el artículo 23 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, realizó una investigación de mercado del precio promedio actual de una lavadora marca LG, un CPU marca Intel Pentium DC serie DC3.3GHZ G 4400 SM LGA.1151 y un UPS marca FORZA, de características similares a las dañadas; y considerando el costo de reparación de los equipos, determinó que la cantidad solicitada por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX quien actúa en representación de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX de CIENTO NOVENTA Y DOS 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 192.48) con IVA incluido, es aceptable.

Dicha compensación deberá ser hecha 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.

1. **RECURSOS**

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

**POR TANTO,** en uso de sus facultades legales y con base en la Ley de Procedimientos Administrativos, la Ley de Creación de la SIGET, la Ley General de Electricidad y su Reglamento, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.; y, el informe técnico N.° IT-045-43313-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia, **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño sufrido en una lavadora marca LG, un CPU marca Intel Pentium DC serie DC3.3GHZ G 4400 SM LGA.1151 y un UPS marca FORZA reclamado por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX quien actúa en representación de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, tuvo su origen en las deficiencias en el producto técnico suministrado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que el día veintidós de enero de dos mil diecinueve causaron perturbaciones en el servicio de energía eléctrica con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXX.
2. Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que compense a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX quien actúa en representación de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, mediante efectivo o cheque, la cantidad de CIENTO NOVENTA Y DOS 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 192.48) con IVA incluido, por los daños en los equipos eléctricos reclamados.

Dicha compensación deberá ser hecha efectiva dentro del plazo máximo 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.

1. Notificar este acuerdo a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para los efectos legales pertinentes.
2. Remitir copia de este acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente