**ACUERDO N.° E-0532-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día seis de julio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintisiete de enero del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por considerar que debido a la falla ocurrida el día veinticinco de septiembre del año dos mil veintidós, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx, se dañó una lavadora, marca Whirlpool, modelo 8MWTW1934MJMO, serie HLX3366253.
2. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0118-2023-CAU, de fecha seis de febrero de este año, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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 posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a dicha distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; caso contrario, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El acuerdo en referencia fue notificado a las partes el día nueve de febrero del presente año, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el veintitrés del mismo mes y año.

El día veintitrés de febrero de este año, el señor xxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental por medio de las cuales se comprueba que el reclamo por daños es desfavorable y que su representada queda exenta de los daños reclamados.

Mediante memorando con referencia N.° M-0127-CAU-23, de fecha veinticuatro de febrero del presente año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-0207-2023-CAU, de fecha seis de marzo de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual se pronunciara sobre los argumentos y las pruebas presentadas por las partes, y establecer el origen del daño reclamado y, de ser procedente, verificara la estimación de la compensación económica solicitada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día nueve de marzo del mismo año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día trece de abril del presente año.

El día catorce de marzo de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la remitida con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha quince de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0132-CAU-23, por medio del cual estableció lo siguiente:

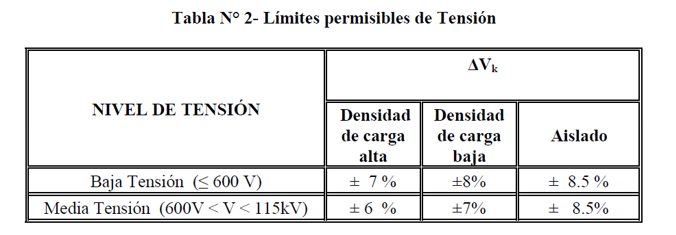
[…] **5.2.2 Inspección técnica al lugar por parte de SIGET**

El personal del CAU de la SIGET realizó una serie de inspecciones técnicas al suministro bajo estudio, así como la instalación de un equipo de medición de la calidad del producto técnico, cuyos resultados se muestran a continuación:

Con respecto a lo mencionado por la empresa distribuidora sobre los tomacorrientes donde estaba conectado el electrodoméstico del usuario, y en donde además la empresa distribuidora realizó mediciones de la tensión, la cual alega en su informe que no poseía un conductor de puesta a tierra, cabe destacar que en la fotografía derecha de la imagen n.° 2 no puede observarse de forma contundente tal condición, sin embargo, de conformidad a la evidencia recolectada por el personal del CAU, se observa que los tomacorrientes si poseen conductor de puesta a tierra, el cual además no presenta evidencias de una instalación reciente, por lo que se puede inferir que si lo poseían cuando surgió el daño.

Por tanto, debido a la falta de evidencia contundente presentada por la empresa distribuidora sobre la existencia o no del conductor de puesta a tierra cuando realizó la inspección, no es posible tomar en consideración este argumento.

Conforme con lo manifestado por el usuario, los daños en su equipo fueron detectados el 25 de septiembre de 2022, se destaca que el usuario había interpuesto un reclamo previo ante SIGET relacionado con la mala calidad del producto técnico con el cual la empresa distribuidora brinda el suministro de energía eléctrica en la zona, identificado como **xxx**, a raíz del cual se solicitó a la empresa distribuidora instalar 3 equipos analizadores de redes en la zona con el fin de analizar los niveles de tensión suministrados, uno en el suministro del usuario con el **NIC xxx** a **120 voltios**, otro en un servicio contiguo identificado con el **NIC xxx** a **240 voltios**, y el último en la unidad de transformación que los abastece de energía identificada como **xxx**, cuyos resultados más destacados se resumen en las siguientes gráficas:



Como se observa en las gráficas anteriores, los niveles de tensión suministrados a los usuarios de la zona se encuentran por debajo de los límites establecidos en la normativa, tanto para los servicios a 1**20 voltios** como para **240 voltios**, ante lo cual se advierte que la empresa distribuidora debe garantizar un nivel de tensión dentro del rango establecido, de manera que los equipos eléctricos de los usuarios puedan operar eficientemente dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica mostrado en la tabla n.° 2, tal y como lo indica el artículo n.° 21 de las Normas de Calidad antes citadas.

Asimismo, el artículo n.° 26 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final vigente para el año 2022 establece la obligación de las empresas distribuidoras de proporcionar el servicio de energía eléctrica conforme a lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución aprobadas por la SIGET.

A consecuencia de lo anterior y como respuesta ha escrito **C-2672-CAU-**22, remitido por el CAU ante el reclamo del usuario identificado como **xxx**, por medio de correspondencia del 20 de diciembre de 2022, la sociedad AES CLESA respondió lo siguiente:

""(…)

Al respecto le informamos que mediante descarga de equipo analizador se determinó que el voltaje suministrado en ambos suministros se encuentra fuera de los parámetros establecidos en la normativa SIGET. Por lo tanto, se realizarán trabajos de mantenimiento en la **xxx**, programados para el mes de febrero-2023.

(…)""

En ese orden de ideas, el artículo 77.j de las Normas de Calidad establece la compensación correspondiente que se deberá aplicar al usuario por una desviación en el nivel de tensión admisible, la cual se mantendrá hasta que la empresa distribuidora demuestre mediante una nueva medición que el problema ha sido resuelto, dentro de los 90 días calendario a partir de iniciada la primera medición, plazo que, para el presente caso, venció el 26 de enero de 2023.

Sin embargo, hasta la fecha, la sociedad AES CLESA no ha presentado documentación con la que permita comprobar que la condición ha sido superada (a pesar que en el acuerdo **N.° E-0118-2023-CAU** del procedimiento que nos ocupa se solicitó el informe de los mantenimientos realizados a la unidad de transformación) y tampoco ha remitido detalle de la compensación correspondiente aplicada al usuario por el incumplimiento en los niveles de tensión, lo cual constituye un incumplimiento a la normativa antes mencionada, así como al literal p) del artículo 104 de la Ley General de Electricidad.

En virtud de lo anterior, en la citada inspección realizada por el personal del CAU, se procedió a medir la tensión instantánea en el suministro, obteniendo un valor de **114.3 voltios** a las 09:47 horas de la mañana, lo cual, si bien se encuentra de los parámetros establecidos en la normativa, es un valor que se encuentra cercano al límite inferior:

También se destaca que la unidad de transformación que abastece la zona presenta fuga de aceite en unos de sus bornes, indicios de una posible operación en condiciones de sobrecarga, además, al verificar las condiciones de la red de distribución, se observa que el conductor de la red de distribución en baja tensión propiedad de la empresa distribuidora de la zona es calibre **# 4 ALFP**, siendo que el calibre mínimo recomendado para acometidas, y por ende para la red, recomendado en el artículo **66.5** de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de los Sistemas de Distribución es el **AWG 2** para el caso del material de aluminio, ambas condiciones estarían contribuyendo en la deficiencia y la caída del nivel de tensión suministrado, aunado al hecho que el servicio del usuario reclamante es el último de la red en esa dirección.

En consonancia con lo anterior, con el propósito de verificar la calidad del producto técnico que es suministrado al servicio identificado con el **NIC xxx**, el personal del CAU de la SIGET instaló el 13 de marzo de 2023 dos equipos registradores de voltaje en las instalaciones eléctricas al interior del inmueble, marca Fluke, modelo VR1710, uno en el tablero general del usuario, y otro en el tomacorriente donde estaba conectado el equipo dañado, para también verificar si existe alguna caída de tensión considerable en las instalaciones eléctricas internas que no sea imputable a la empresa distribuidora.

Con base en los registros obtenidos de los equipos instalados, se realizó un estudio de la calidad del servicio que es suministrado a la carga eléctrica instalada, estableciéndose que si bien los niveles de tensión han mejorado considerablemente con respecto a los obtenidos por la sociedad AES CLESA en el año 2022, estos aún transgreden ligeramente el límite de **5 %** de las muestras que no deben ser inferiores al **8 %** de la tensión nominal, pues se encuentra a un valor del **6.64 %**.

Asimismo, cabe destacar que la caída de tensión entre la medición del tablero general y el tomacorriente donde estaba conectado el equipo dañado es de solo el **0.49 %**, lo cual se encuentra dentro de los valores típicos para un alimentador de aproximadamente 15 metros lineales y un calibre **# 12 AWG**, por lo que se descarta que las variaciones de tensión en los equipos sean por causa de las instalaciones del usuario, ya que son atribuibles a fallas en la red de distribución.

De lo anterior, es necesario señalar que las variaciones de tensión en la zona donde se ubica el suministro identificado con el **NIC xxx** son potencialmente peligrosas para los equipos electrónicos abastecidos por la red de la empresa distribuidora, siendo especialmente drástica la condición en el año 2022, momento en el que se dañó su equipo y que motivo el reclamo previo del usuario ante SIGET, según lo evidenciado en las mediciones efectuadas por la propia sociedad AES CLESA.

Asimismo, se reitera que la obligación de los usuarios de contar con las debidas protecciones y red de puesta a tierra no es para eximir a la distribuidora de su responsabilidad cuando sucede un evento en la red, puesto que algunos de estos eventos son de tal magnitud que siempre afectan las instalaciones de los usuarios, estén estos protegidos o no.

**5.2.3 Interrupciones ocurridas y estudio de los indicadores de calidad del servicio técnico.**

El personal técnico del CAU efectuó un estudio de la información que fue presentada por la empresa distribuidora, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados por parte de las empresas distribuidoras a la SIGET de conformidad a lo establecido en el apartado n.° 5 del Anexo B de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.° 192-E-2004, específicamente lo relacionado con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el **NIC xxx**.

Es por ello por lo que, con la información recopilada de la base de datos antes mencionada, se procedió a realizar un examen de las interrupciones que han afectado al suministro en el año de la interposición del presente reclamo por daños a equipos eléctricos por parte del usuario final ante la empresa distribuidora, determinándose un total de 34 interrupciones para el año 2022, destacándose 2 fallas en la unidad de transformación xxx el 6 y 7 de agosto de 2022, que afectaron el suministro bajo análisis. Los detalles de las interrupciones se observan en la siguiente tabla n.° 3:

Al respecto, si bien no hay ningún evento que coincida con la fecha en la que el usuario manifiesta que surgió el daño, el 25 de septiembre de 2022, como se vio en los apartados anteriores, la causa principal de los daños fue un desgaste progresivo debido a la mala calidad del suministro eléctrico en la zona, por lo que la falla se pudo manifestar en la fecha citada sin que hubiera un evento de gran magnitud en la red que fuera reportado como falta de suministro, pues evidentemente las caídas de tensión no son reportadas en la tabla de interrupciones.

**5.2.4.Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código xxx**

Del examen realizado al reclamo interpuesto por el señor xxx, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código **xxx**, se constató que el señor xxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la sociedad AES CLESA el 13 de octubre de 2022; clasificando dicho reclamo con el código **xxx**, en éste, el usuario estableció que a raíz de una falla suscitada en la red propiedad de la empresa distribuidora el 24 de septiembre de 2022, se le dañó su equipo eléctrico.

De lo anterior, se destaca que el usuario ya había interpuesto otros 2 reclamos previos relacionados con “Bajo Voltaje”, uno de ellos del 26 de septiembre de 2022, fecha cercana a la que el usuario manifestó que se le dañó el equipo, lo que demuestra que el reclamo no constituye un caso aislado del usuario, sino más bien un evento generalizado en la zona vinculado a la mala calidad del producto técnico suministrado y las deficiencias en la red anteriormente expuestas:

(…)

De conformidad a la investigación realizada por el CAU en este apartado, nuevamente se refuerza la posición del usuario en su reclamo, ya que las condiciones de mala calidad del suministro eléctrico, coinciden con el período en el cual el señor xxx señala que ocurrieron los daños de sus equipos, aunado al hecho que las afectaciones no fueron aisladas, pues de conformidad a las mediciones realizadas por la sociedad AES CLESA mostradas en la gráfica n.° 2, otros usuarios también tenían problemas con el suministro eléctrico.

Asimismo, de la tabla anterior se observa que la sociedad AES CLESA deberá compensar al usuario (TRRC) por la tardanza en la respuesta del reclamo de Daños a Equipos del 13 de octubre de 2022, según lo establecen las Normas de Calidad. (…)

**5.4. Valoraciones del daño en el equipo eléctrico**

El señor xxx, ha solicitado la compensación por la sustitución del equipo eléctrico dañado, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx**, por la cantidad total de **seiscientos ochenta y uno 29/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 681.29), IVA incluido**, cantidad que corresponde a **USD 649.00** por la sustitución del el equipo y la cantidad de **USD 32.29** que corresponden al diagnóstico, los cuales sustentó adjuntando a su reclamo una cotización por el equipo eléctrico, así como el gasto directo que le generó los servicios de diagnóstico por el daño ocasionado mostrado en la imagen n.° 7. (…)

De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, el CAU realizó una investigación de los documentos de compra y cotizaciones del equipo eléctrico reclamado por el usuario, determinando que son congruentes con la compensación solicitada.

Bajo el contexto anterior, y en vista que del análisis de los precios de mercado se observa que éstos son variables dependiendo del modelo y capacidad de los equipos eléctricos, el CAU es de la opinión que el monto de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el **NIC xxx** solicitada por el usuario es aceptable, por lo que la sociedad AES CLESA debe retribuir la cantidad de **seiscientos ochenta y uno 29/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 681.29), IVA incluido,** asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, se deberá otorgar al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos contenida en el acuerdo **N.° 319-3-2014.**

**6. Dictamen**

[…]

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que debido a las deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA es la causante del daño que presenta el equipo eléctrico reportado en el servicio identificado con el **NIC xxx**.
2. Según la información obtenida de los equipos registradores de tensión instalados por el CAU de la SIGET, las mediciones presentadas por la sociedad AES CLESA como resultado de un reclamo previo del usuario, así como del diagnóstico de la verificación de los componentes electrónicos del equipo reportado como dañado, se determina que el servicio eléctrico identificado con el **NIC xxx** experimentó una condición de bajo voltaje sostenida que influyó de forma negativa en el equipo eléctrico, provocando la disminución de la vida útil hasta el punto de dañarse las tabletas electrónicas.
3. Para el presente caso se han encontrado evidencias de operación deficiente o fallas en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora, que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis pudieron haber resistido o contrarrestado; por lo tanto, el CAU determina que la empresa distribuidora es la responsable de los daños en el equipo eléctrico reclamado por el señor xxx.
4. En consecuencia, el señor xxx, ha solicitado la compensación por la sustitución del equipo eléctrico dañado, acontecidos en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx**, por la cantidad total de **seiscientos ochenta y uno 29/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 681.29), IVA incluido**.
5. De conformidad al estudio efectuado por el CAU, se considera que es aceptable el monto que la empresa distribuidora debe retribuir en concepto de compensación por daños en el equipo eléctrico corresponde a la cantidad de **seiscientos ochenta y uno 29/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 681.29), IVA incluido,** asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan, se podrá optar por la corrección del defecto de funcionamiento siempre y cuando se otorgue a el usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos contenida en el acuerdo **N.° 319-E-2014.**
6. Por tanto, en el término que la Superintendencia determine, se recomienda que la empresa distribuidora presente copia de la documentación mediante la cual permita constatar que se ha dado cumplimiento a lo dictaminado en el presente informe técnico. […].”

**7. RECOMENDACIONES**

1. La sociedad AES CLESA deberá presentar el detalle de las compensaciones efectuadas al suministro en referencia debido a la mala calidad del producto técnico suministrado evidenciado en las mediciones efectuadas por la propia empresa distribuidora el 28 de octubre de 2020, así como la evidencia que demuestre que la condición ha sido superada, de conformidad a lo establecido en las normas de calidad vigentes.

1. La sociedad AES CLESA deberá compensar al usuario (TRRC) por la tardanza en la respuesta del reclamo de Daños a Equipos del 13 de octubre de 2022, según lo establecen las Normas de Calidad. […].”
   * 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0207-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0132-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de mayo de este año, por lo que el plazo finalizó el día cinco de junio del presente año.

El día treinta de mayo de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que procederá a realizar la compensación por la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y UNO 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 681.29) por medio de cheque.

Por su parte, el señor xxx no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

**1.A. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el 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.

El artículo 31 de dicha Ley determina que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros.

**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, en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el informe del Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

**1.D. Normas de Calidad de los Sistemas de Distribución**

Dichas 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:

1. La calidad del suministro o servicio técnico prestado, que está relacionado principalmente con las interrupciones del servicio.
2. 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.

1. La calidad del servicio comercial que está relacionado con los elementos siguientes:

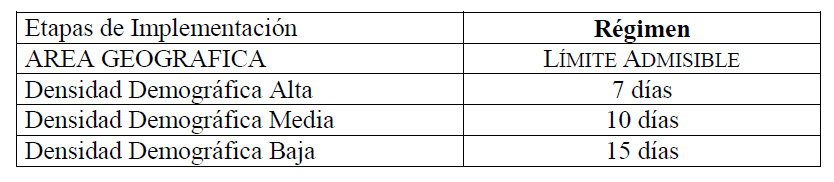
i) La Atención al usuario;

ii) Los medios de atención al usuario;

iii) La precisión de los elementos de medición.

En el capítulo III. NIVELES DE CALIDAD COMERCIAL GARANTIZADOS A CADA CLIENTE, se establece en el artículo 73 letra d) que Los índices de Calidad del Servicio Comercial Garantizados a cada usuario se definen de la manera siguiente:

“” (…) Resoluciones de Reclamos Comerciales (TRRC). Este indicador toma en consideración los tiempos en que el distribuidor deberá resolver los reclamos de los usuarios finales por cuestiones comerciales, contados a partir del momento en que sean recibidos por ésta. Los límites se miden en días hábiles y son los siguientes:



Por otra parte, el artículo 80.d dispone lo siguiente:

“En la Resolución de Reclamos Comerciales (TRRC), en caso de producirse un incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos, la empresa distribuidora deberá aplicar a cada usuario final afectado una reducción tarifaria determinada como el diez por ciento (10%) del promedio de la facturación del usuario final de los últimos tres (3) meses anteriores al reclamo, más un cinco por ciento (5%) por cada día de demora en resolver el reclamo al usuario final. Bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el cincuenta por ciento (50%) del monto promedio de la facturación de los últimos tres (3) meses.”

**1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

1. **ANÁLISIS**

**2.A. ANÁLISIS TÉCNICO**

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 señor xxx por los daños reclamados.

En dicha investigación, el CAU 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 CAU realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado o no con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

**Determinación de la responsabilidad del daño de los equipos eléctricos**

Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU en el informe técnico N.° IT-0132-CAU-23 concluyó lo siguiente:

* En la red de distribución de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. se observó que la unidad de transformación, que abastece la zona, presenta fuga de aceite en uno de sus bornes, además el conductor eléctrico en baja tensión es calibre # 4 ALFP, el cual incumple la normativa sectorial, que determina que el calibre recomendado para acometidas y red de distribución debe ser AWG 2, asimismo, dichas incidencias afectan la calidad de nivel de tensión suministrada.
* El servicio eléctrico identificado con el NIC xxx fue afectado por 34 interrupciones en el año dos mil veintidós.
* En el transformador xxx que provee energía al suministro con NIC xxx, se observó que los días veintidós de agosto y veintiséis de septiembre del dos mil veintidós, existieron un total de 2 reclamos por problemas de voltaje.
* Debe indicarse que el valor de voltaje suministrado no cumple con lo dispuesto en las Normas de Calidad de los Servicios de los Sistemas de Distribución.

Pues los valores medidos superan el 5% del valor máximo de tolerancia de voltaje nominal suministrado individualmente, al haberse obtenido un valor promedio del 6.64% de Frecuencia equivalente fuera de los límites admisibles (FEBNoPER) y observarse en las mediciones valores de voltaje nominal suministrado inferiores al límite de tensión del 8%.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que las fallas ocurridas y los niveles de tensión suministrados incidieron de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx y tuvo como consecuencia el daño en el equipo reclamado.

**Compensación económica por el daño en el equipo**

Sobre la compensación económica, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones dispone lo siguiente:

“[…] Art. 19. 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. […]

[…] Art. 24. 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 de mercado. En el caso de bienes inmuebles la compensación se realizará por medio de su reconstrucción o si ésta no fuere posible, será cancelado el valor del daño causado al inmueble.

El valor del daño causado será el establecido por el perito en su informe final.

Art. 25. En todo caso la compensación por los daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto de lo dañado y que originó el reclamo o diferendo. […]”

Es pertinente instruir que la compensación por los equipos dañados debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En ese orden, el CAU determinó que la empresa distribuidora deberá compensar económicamente al señor xxx por la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y UNO 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 681.29) por el equipo reclamado por el usuario.

**Compensaciones por incumplimiento a las Normas de Calidad de los Servicios de los Sistemas de Distribución**

Al respecto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá remitir el detalle de las compensaciones efectuadas al suministro con el NIC xxx debido a la mala calidad del producto técnico suministrado, así como la evidencia que demuestre que la condición de la mala calidad del producto técnico suministrado al suministro ha sido superada.

Por otra parte, con referencia al incumplimiento de los tiempos máximos para brindar una respuesta al reclamo, establecidos en la normativa sectorial, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá aplicar al suministro con el NIC xxx la compensación por transgredir el indicador TRRC determinado en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

**2.B. ANÁLISIS LEGAL DEL PROCEDIMIENTO**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas  aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que tiene como finalidad revisar técnicamente el origen de los daños que el usuario ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles del reclamante.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del origen de los daños reportados que generaron el presente diferendo.
* En la tramitación del procedimiento, consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición.

* El informe técnico realizado por el CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existieron condiciones técnicas en la red de le empresa distribuidora que afectaron la calidad del servicio de energía eléctrica en el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., es la responsable del daño reclamado.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando que la SIGET ha revisado el origen de los daños con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIONES**

De conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o 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 perito designado.

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-0132-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. es responsable del daño en el equipo eléctrico del señor xxx por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y el daño reclamado, de conformidad con 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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 44-2023/ADM y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que debido a las fiestas patronales de San Salvador, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del 31 de julio al 4 de agosto de este año, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos de los administrados.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;
2. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
3. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y el informe técnico N.° IT-0132-CAU-23 rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por el señor xxx se originó por fallas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.
2. Instruir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que la compensación por el equipo dañado debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En tal sentido, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. deberá compensar económicamente al usuario la cantidad de SEISCIENTOS OCHENTA Y UNO 29/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 681.29) IVA incluido, por la lavadora marca Whirlpool, modelo 8MWTW1934MJMO, serie HLX3366253.

1. Requerir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, remita el detalle de las compensaciones efectuadas al suministro con el NIC xxx debido a la mala calidad del producto técnico suministrado, así como la evidencia que demuestre que la condición de la mala calidad del producto técnico suministrado al suministro ha sido superada.

Asimismo, deberá aplicar en dicho suministro la compensación por transgredir el indicador TRRC, debido al incumplimiento del tiempo máximo de respuesta al reclamo por daños del usuario.

1. Hacer saber que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
   * 1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;
     2. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
     3. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

1. Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente