

TRÁMITE: Recurso de Revocatoria interpuesto por el Sr. Joaquín Argandoña Peñaloza en su calidad de Administrador de Sucursal Sucre de Credinform International S.A., en su condición de Aseguradora de la Compañía Eléctrica Sucre S.A. (CESSA), contra la Resolución AE-DPC N° 215/2010 de 13 de abril de 2010, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Revocar parcialmente la Resolución AE-DPC N° 215/2010 de 13 de abril de 2010, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, de conformidad a lo establecido en el inciso b) parágrafo II del artículo 89, del RLPA-SIRESE.

VISTOS:

El Recurso de Revocatoria presentado el 4 de mayo de 2010, por el Sr. Joaquín Argandoña Peñaloza (en adelante recurrente), en su condición de Administrador de Sucursal Sucre de Seguros y Reaseguros Credinform International S.A., en mérito al Testimonio N° 0124/2010 de 29 de enero de 2010, contra la Resolución AE-DPC N° 215/2010 de 13 de abril de 2010, emitida por la Autoridad de fiscalización y Control Social de Electricidad (en adelante AE); el Informe AE-DPC N° 716/2010, de 30 de julio de 2010, los antecedentes del proceso y todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que dentro el trámite de Reclamación N° 981 (RN) presentado por el Sr. Franco Villanueva Gutiérrez, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad emitió la Resolución AE-DPC N° 215/2010, de 13 de abril de 2010, que declara fundada la reclamación por "Reparación de daños a dos (2) monitores, marca LG; un (1) monitor, marca Samsung; dos (2) tarjetas madre, marca Intel y una (1) tarjeta madre, marca ECS."

Que mediante nota con registro COD: 3855, recibida en fecha 04 de mayo de 2010, el Sr. Joaquín Argandoña Peñaloza, en representación de CESSA interpuso Recurso de Revocatoria contra la Resolución AE-DPC N° 215/2010, de 13 de abril de 2010.

Que en fecha 25 de mayo de 2010, mediante Decreto DPC/175-10, se apersonado al Sr. Joaquín Argandoña Peñaloza, dentro del Recurso de Revocatoria interpuesto contra la Resolución AE-DPC N° 215/2010, de 13 de abril de 2010 y se instruyó informar respecto a lo principal a la Dirección Regional de Protección al Consumidor.

Que mediante Auto DPC/151-10, de 30 de junio de 2010, se dispuso la apertura de un término de prueba de diez (10) días hábiles administrativos solicitando la inspección ocular a las instalaciones eléctricas de la cuenta N° 1-003-02380, el 09 de julio de 2010, a horas 10:00 am, en coordinación con el agente regional de la AE de la ciudad de Sucre.

Que en fecha 13 de julio de 2010, mediante nota con registro COD: 6167, CESSA presento mayor información referente al caso.

Que mediante Informe AE-DPC N° 716/2010 de 30 de julio de 2010, el Analista Técnico dependiente de la Dirección Regional de Protección al Consumidor, recomienda revocar parcialmente la Resolución AE-DPC N° 215/2010 de 13 de abril, además de instruir a CESSA la reparación de daños a dos (2) monitores marca LG, un (1) monitor marca Samsung, una (1) tarjeta madre marca INTEL D945GNT, S/N BQRN635000V y una (1) tarjeta madre marca ECS GT31-MB39100, S/N 15-V39011002.

CONSIDERANDO: (Fundamentación legal del proceso)

Que el artículo 64 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002 (LPA), señala que el Recurso de Revocatoria deberá ser interpuesto por el interesado ante la autoridad administrativa que pronunció la Resolución impugnada, dentro del plazo de diez (10) días siguientes a la notificación.

Que en este ámbito el artículo 86 del Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE (RLPA-SIRESE), establece que los recurrentes legitimados presentarán sus Recursos por escrito ante el Superintendente Sectorial, que emitió la Resolución impugnada individualizando el acto objeto de impugnación e indicando el derecho subjetivo o interés legítimo que invocan, dentro del plazo y con las formalidades establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo.

Que al efecto el parágrafo I, del artículo 89 del RLPA-SIRESE, señala que el Superintendente Sectorial cuyas competencias han sido asumidas por el Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), resolverá el Recurso de Revocatoria en un plazo de treinta (30) días, prorrogables por otros treinta (30) días en caso de apertura de un término de prueba.

CONSIDERANDO: (Argumentos presentados por el recurrente)

Que Seguros y Reaseguros Credinform International S.A. en fecha 4 de mayo de 2010, presentó en su Recurso de Revocatoria contra la Resolución AE-DPC N° 215/2010 de 13 de abril 2010, bajo los siguientes argumentos:

1. *"El corte de energía ocurrió en fecha 07 de enero de 2010, el señor Franco Villanueva hizo la denuncia en oficinas de ODECO en fecha 26 de enero de 2010, 19 días después de ocurrido el hecho, ante esta situación nos extraña la tardanza con la que se hizo el reclamo puesto que al ser un internet, las maquinas son de uso diario por lo tanto debería haberse apersonado inmediatamente a las oficinas de ODECO.*
2. *De acuerdo a la inspección realizada por el personal técnico de CREDINFORM conjuntamente con personeros de CESSA en fecha 02 de febrero de 2010, se evidenció que los equipos del internet están mal manipulados, cabe hacer notar que en dicha inspección no se encontraban los monitores, por lo que solo se hizo la inspección de los CPU's, hecho que extraña puesto que era de conocimiento del señor Franco Villanueva la inspección que se iba a realizar y aun así no presento los monitores para la inspección.*

3. *Que antes de dañarse las tarjetas madre y los monitores deberían haberse dañado los estabilizadores o las fuentes de alimentación del CPU, puesto que cuando hay un corte de energía lo primero que se daña son los estabilizadores o la fuente de alimentación del CPU y no así directamente la tarjeta madre, ya que esta cuando hay un corte de energía apaga inmediatamente el suministro de energía, evitando que no se dañen los demás componentes como ser el procesador, disco duro, tarjeta de video, etc.*
4. *El señor Franco Villanueva quiere forzar a CESSA a que reponga los equipos que presentan defectos, alegando que los defectos son por corte de energía, por lo que solicita se sienta el precedente que el reclamante ya reporto otro reclamo en fecha 27, de diciembre de 2009 con el numero de reclamo 26530, el cual se declaro injustificado”.*

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que, la Dirección Regional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), procedió al análisis de los argumentos presentados por el recurrente, emitiendo el AE-DPC N° 716/2010, de 30 de junio de 2010, el que establece lo siguiente:

Respecto al argumento señalado en el numeral 1.

El parágrafo II, del artículo 55, del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE (RLPA), aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, señala textualmente: “La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.”

En ese sentido, el Sr. Franco Villanueva Gutiérrez se apersono a las oficinas de ODECO perteneciente a CESSA en fecha 26 de enero de 2010, doce (12) días después de ocurrido el evento de fecha 07 de enero de 2010, oportunidad en la que se registro la reclamación directa N° 26693, a horas 16:49. Siendo que el reclamo fue realizado dentro de los veinte (20) días hábiles administrativos como lo señala el marco legal vigente.

Consecuentemente, este argumento no tiene asidero legal, toda vez que el reclamante ejercitó su derecho de reclamación en tiempo oportuno.

Con relación a la explicación determinada en el numeral 2.

Si bien en inspección realizada por CESSA se observo que los equipos se encontraban mal manipulados, no es menos cierto que en fecha 07 de enero de 2010, la Distribuidora realizo un corte no programado en la zona en la que se encuentra el usuario de la cuenta N° 1-003-02380, debido al corte mencionado se dañaron los equipos motivo de la reclamación.

Referente a los monitores no inspeccionados, el artículo 57, del RLPA, señala que: *“La empresa o entidad regulada resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE; a falta de este:”*

*“a) A los tres (3) días de su recepción, en caso de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o
b) A los quince (15) días en los demás casos.”*

Por lo señalado, si bien CESSA en oportunidad que visitó el domicilio del reclamante en atención a la reclamación directa N° 26693, de fecha 26 de enero de 2010, no encontró los monitores, la Distribuidora podía haber realizado otra visita al domicilio del reclamante para verificar los monitores, siendo que la fecha final para dar la respuesta a la reclamación directa N° 26693, se cumplía en fecha 18 de febrero de 2010, según el marco legal vigente.

Por otra parte esta Autoridad de Electricidad realizó la verificación de los monitores mediante la contratación de un perito el que realizó la revisión técnica de un (1) monitor marca LG, modelo 700E, con serie Nro. 301DIA5947; un (1) monitor marca LG, modelo 700E, con serie Nro. 408DISKOB398 y un (1) monitor, marca Samsung, modelo 793S, con serie Nro. LE17HCDX502654B; determinando que el daño ocasionado en los mismos se debió a un sobre voltaje en la entrada de AC.

En virtud a lo precedentemente señalado, se establece que la Distribuidora no se exime de la responsabilidad de verificar los equipos reportados como dañados, dado que el periodo de investigación dentro la reclamación se encontraba latente y los técnicos tenían la facultad de repetir sus visitas tantas veces les fuera posible hasta alcanzar a la verdad material de los hechos.

Referente al argumento esgrimido en el numeral 3

En fecha 09 de julio de 2010, personal de esta Autoridad de Electricidad realizó la inspección al domicilio del reclamante, oportunidad en la que se observó que la instalación eléctrica interna cumple con la norma NB 777 y que las computadoras están conectadas directo al suministro de tensión de 220 (V).

Por otra parte, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad analizó todas las pruebas materiales para resolver la Reclamación Administrativa N° 981 (RN), sin embargo en busca de encontrar la verdad material de los hechos se contrató al Ing. Raúl Orellana Miranda como tercer perito para realizar el análisis técnico de los informes presentados por CESER-AFCSE, el informe realizado por el perito se registro en fecha 12 de agosto de 2010, el cual señala textualmente:

a) “Tarjeta madre INTEL D945PSN, S/N BQRN655000Q”

“En éste caso se reporta que no enciende y se reemplazó un transistor mosfet, que solucionó el problema, por lo cual ésta clase de falla es física o componente

defectuoso dañado por un mal funcionamiento en la etapa de salida en la etapa de poder."

"Habitualmente en las tarjetas madre, los transistores mosfet están directamente conectados a la etapa de salida de la fuente para mejorar el voltaje que alimenta al procesador o la memoria y al mismo tiempo protegerlos, por lo tanto en este caso la fuente tendría que estar defectuosa"

b) "Tarjeta madre INTEL D945GNT, S/N BQRN635000V"

"En éste caso se reporta que no enciende y que existe un corte."

"En caso de existir un corte, la fuente no podría funcionar o entregar los voltajes correctamente, de ser así, se produjo un daño en la tarjeta madre que habría que identificar el componente dañado, que podría ser igual que en el anterior caso otro mosfet o un circuito integrado perteneciente al chipset que son irreparables, en cuyos casos es inminente el cambio de tarjeta principal. Las causas de daños físicos de componentes en la tarjeta madre son debido a desgaste natural, sobrevoltaje desde la etapa de salida de la fuente de poder o dispositivos defectuosos conectados a la tarjeta madre, como ser discos duros, lectores de CD o de comunicación."

"También es posible que no enciendan, si no existen cortes en la tarjeta madre, si es que está "bloqueada", es decir que requiere de herramientas de hardware y métodos de desbloqueo que son provistas por el fabricante INTEL, para salvar tarjetas madres dañadas por esta causa, ya sea que estén o no en garantía. Habitualmente la garantía de las tarjetas madre INTEL es de tres años. La causa del bloqueo, puede ser un sobrevoltaje, que activa el modo de protección que la tarjeta madre posee para no dañarse. Sin embargo, usando el método de desbloqueo, si la tarjeta madre no se recupera, existe otro daño lo que la hace irreparable."

c) "Tarjeta madre ECS GT31-MB39100, S/N 15-V39011002"

"En éste caso se reporta que no enciende y que existe un corte."

"En caso de existir un corte, la fuente no podría funcionar o entregar los voltajes correctamente, de ser así, se produjo un daño en la tarjeta madre que habría que identificar el componente dañado, que podría ser igual que en el primer caso otro mosfet o un circuito integrado perteneciente al chipset que son irreparables, en cuyos casos es inminente el cambio de tarjeta principal. Las causas de daños físicos de componentes en la tarjeta madre son debido a desgaste natural, sobrevoltaje desde la etapa de salida de la fuente de poder o dispositivos defectuosos conectados a la tarjeta madre, como ser discos duros, lectores de CD o de comunicación."

"Es posible que esta marca de tarjeta madre, también incluya métodos de desbloqueo, si éste fuera el caso."

De lo señalado se establece que:

La instalación eléctrica interna del domicilio del usuario de la cuenta N° 1-003-02380, cumple con la norma NB 777.

Por otra parte, el análisis realizado por el Ing. Raúl Orellana Miranda, referente a la tarjeta madre INTEL D945PSN, S/N BQRN655000Q, señala que la fuente de tensión tendría que estar defectuosa para que ocurra el daño en el transistor mosfet, toda vez que no se encontraron deficiencias en la fuente de alimentación según el informe realizado por CESER-AFCSE de fecha 13 de abril de 2010, por lo que los daños producidos en la tarjeta madre INTEL D945PSN, S/N BQRN655000Q; no se debieron a variaciones de tensión.

Por otra parte, el análisis realizado por el Ing. Raúl Orellana Miranda, señala que los daños ocasionados en las tarjetas madre; INTEL D945GNT, S/N BQRN635000V y ECS GT31-MB39100, S/N 15-V39011002, se debió a variaciones de tensión, confirmando lo destacado por CESER-AFCSE en informe de fecha 13 de abril de 2010.

Al respecto, no cabe mayor explicación toda vez que lo señalado se sustenta en exámenes periciales altamente confiables.

Con relación al argumento detallado en el numeral 4.

El parágrafo I, del artículo 54 del RLPA señala textualmente: *"El usuario tiene el derecho de recibir por parte de la empresa o entidad regulada, a través de su Oficina de Atención al Consumidor – ODECO, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los equipos dañados, según corresponda."*

De acuerdo a lo señalado anteriormente, la Distribuidora tiene la obligación de registrar reclamos por cualquier deficiencia en la prestación del servicio, y dar respuesta a las mismas, por lo que CESSA, en fecha 27 de diciembre de 2009, registro la reclamación realizada por el Sr. Franco Villanueva Gutiérrez, en cumplimiento a la normativa vigente.

De forma conclusiva se establece que, al reconocer derechos al usuario también se deben reconocer las obligaciones que tiene el Distribuidor en la prestación del servicio.

CONSIDERANDO: (Competencias y Atribuciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad)

Que, el artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009, dispuso entre otros, la extinción de las Superintendencias Sectoriales, en el plazo de sesenta (60) días y estableció que las competencias y atribuciones de las mismas sean asumidas por los Ministerios correspondientes o por una nueva entidad a crearse por norma expresa. En tal sentido, se aprobó el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, que en su artículo 3 determina la creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de

Electricidad - AE, estableciendo que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las extintas Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado.

Que, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, tiene plena competencia para tramitar y resolver los Recursos de Revocatoria contra sanciones dispuestas por empresas distribuidoras, ya que las disposiciones aplicables no contravienen lo dispuesto por la Constitución Política del Estado.

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

Que, por todo lo expuesto, corresponde revocar parcialmente la Resolución AE-DPC N° 215/2010 de 13 de abril de 2010, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, toda vez que el Informe pericial realizado para la atención del Recurso de Revocatoria establece que la fuente de tensión tendría que estar defectuosa para que ocurra el daño en el transistor mosfet, puesto que no se encontraron deficiencias en la fuente de alimentación según el informe elevado por CESER-AFCSE de fecha 13 de abril de 2010, por consiguiente los daños producidos en la tarjeta madre INTEL D945PSN, S/N BQRN655000Q, no se debieron a variaciones de tensión.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por la Ley de Electricidad, su Reglamentación, el Decreto Supremo N° 0071, de 9 de abril de 2009, y demás disposiciones legales vigentes.

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el Recurso de Revocatoria interpuesto por el Sr. Joaquín Argandoña Peñaloza en su condición de Administrador de Sucursal Sucre de Credinform International S.A. en su calidad de Aseguradora de la Compañía Eléctrica de Sucre S.A., y revocar parcialmente la Resolución la AE-DPC N° 215/2010 de 13 de abril de 2010, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), de conformidad a lo establecido en el inciso b) parágrafo II del artículo 89 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRESE (RLPA) aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003; toda vez que no existe fundamento técnico que establezca que los daños de la Tarjeta Madre INTEL D945PSN, S/N BQRN655000Q, fueron causados por deficiencias en el suministro de energía eléctrica.

SEGUNDO.- Instruir a CESSA, proceda a la reparación de daños a dos (2) monitores marca LG, un (1) monitor marca Samsung, una (1) tarjeta madre marca INTEL D945GNT, S/N BQRN635000V y una (1) tarjeta madre marca ECS GT31-MB39100, S/N 15-V39011002, de propiedad del Sr. Franco Villanueva Gutiérrez.



Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad

RESOLUCIÓN AE N° 387/2010

TRÁMITE N° 626

La Paz, 23 de agosto de 2010

TERCERO.- Instruir a CESSA para que en un plazo máximo de veinte (20) día hábiles administrativos, remita a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, la documentación que acredite el cumplimiento de lo instruido y la conformidad del reclamante.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Nelson Caballero Vargas
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:

Erika V. Luna Vioque
DIRECTORA LEGAL

MCG

RESOLUCIÓN AE N° 387/2010, 8 de 8