**ACUERDO N.° E-0270-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día veintiséis de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de noviembre de dos mil diecinueve, el señor +++ presentó un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por considerar que se le dañaron equipos eléctricos debido a la deficiente calidad en el servicio de energía eléctrica que provee en el suministro identificado con el NIC +++.

Los equipos reclamados son los siguientes:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** |
| +++  | +++ | +++ | +++ |
| +++ | +++ | +++ | +++ |

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Por medio del acuerdo N.° E-612-2019-CAU, de fecha catorce de noviembre de dos mil diecinueve, se concedió audiencia a la sociedad EEO, S.A. de C.V., por un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que se manifestara por escrito respecto de dicho reclamo; y que remitiera la documentación relacionada con el suministro identificado con el NIC +++.

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 dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El acuerdo N.° E-612-2019-CAU fue notificado a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++ los días veinte y veintiuno de noviembre de dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el cuatro de diciembre del mismo año.

El día cinco de diciembre de dos mil diecinueve, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual indicó que no era procedente la compensación solicitada por el señor +++.

A dicho escrito adjuntó en forma digital la documentación siguiente:

* Bitácora de control de operaciones de los eventos registrados entre los días quince y dieciocho de septiembre de dos mil diecinueve;
* Informe de las interrupciones ocurridas durante el mes de agosto y septiembre de dos mil diecinueve, que afectaron el suministro en referencia (incluyendo causa, daños en la red y reparaciones efectuadas);
* Informe de reclamos del mes de agosto y septiembre de dos mil diecinueve, relacionados a daños de equipos, variaciones de voltaje e interrupción del suministro, de los usuarios conectados al mismo circuito que da servicio al suministro en referencia;
* Acta de inspección en el suministro vinculada al reclamo por el daño de equipos;
* Número de circuito, código y mapa de ubicación del corte al cual se encuentra conectado el servicio;
* Fotografías en forma magnética, tomadas en atención a la inspección por daños en los equipos eléctricos;
* Listado de números NIC o NIS, conectados al centro de transformación que suministra energía eléctrica al servicio afectado;
* Fechas, motivos, acciones, actas de inspección y órdenes de servicio realizadas en el año dos mil diecinueve, en cuanto a mantenimientos preventivos o correctivos efectuados al centro de transformación y a la red de media tensión que suministra energía eléctrica al suministro;
* Detalle del reclamo identificado por RE-+++ relacionado al NIC +++; y
* Argumentos y posiciones relacionados con la denuncia.

Por su parte, el CAU informó mediante el memorando HA/CAU-492/2019, de fecha diecinueve de diciembre de dos mil diecinueve, que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicho centro.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-003-2020-CAU, de fecha tres de enero de dos mil veinte, esta Superintendencia concedió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++ un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días ocho y nueve de enero de dos mil veinte, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días cinco y seis de febrero del mismo año.

El día treinta y uno de enero de dos mil veinte, el señor +++ presentó un escrito, en el cual detalló lo siguiente:

[…] Es el caso que me presente al centro de atención al cliente de dicha sociedad el día martes veinticuatro de septiembre del año dos mil diecinueve a interponer un reclamo por daños a aparatos eléctricos que me generan un perjuicio económico asignándome el número de gestión RE+++, en la cual brevemente exprese lo sucedido […]

[…] El +++ que de un día para otro no encendió y la +++ mal funcionando. Al día siguiente veinticinco de septiembre del mismo año se presentan a mi vivienda donde suministran el servicio eléctrico para realizar una inspección técnica pero no se llevo a cabo porque no me encontraba en casa […] Después de esto dejaron dicho los técnicos que se iba cerrar el reclamo, y que no podían regresar y que me presentara a la EEO, desconozco si esta es la política o reglamento de la empresa de cerrar las gestiones sin haber realizado la inspección técnica correspondiente en vez de reprogramar la visita […] ya que tienen 30 días calendario para resolver el reclamo según el Art. 10 del Acuerdo 183-E-2003 […]

[…] Me presente a la oficina el jueves veintiséis de septiembre para ver que procedía y me dijo la de atención al cliente que iba a mandar un correo electrónico al departamento que asigna las visitas para que regresaran […] Después que nadie llego me presente el lunes treinta de septiembre y la de atención al cliente hablo con su jefe y como en esa fecha estaba un tipo temporal me dijeron que iban a llegar el martes primero de octubre sí las circunstancias del tiempo lo permitían […] Como nadie se presento a hacer la inspección volví de nuevo una vez mas y me dijo la recepcionista que iban a llegar esa era la cuarta vez, como no vinieron hable unos días después al número de teléfono de atención al cliente y ahí me dijeron que estaba cerrada la gestión […]

Después de haber ido muchas veces a la empresa recibí una nota debajo de la puerta casi un mes posterior de la primera vez que fui, con fecha del día diecisiete de octubre de dos mil diecinueve en la cual me informaban que la gestión RE+++ estaba cerrada y que debía generar nuevamente otro reclamo para una nueva visita […]

[…] Que el día veintitrés de octubre de dos mil diecinueve a falta de un día para cumplir un mes, me presente a la oficina de atención al cliente y tuve que empezar de nuevo el proceso otra vez desde el principio y llenar una nueva solicitud, gestión identificada con el número RE+++, realizando la visita técnica el día veinticinco de octubre del mismo año y notificándome una resolución desfavorable con fecha uno de noviembre de dos mil diecinueve la cual recibí días después […]

[…] yo especifique brevemente que hubo un apagón el día dieciséis de septiembre de dos mil diecinueve (ver anexo) y de intermitencia en el servicio en ese día la luz iba y venia NUNCA afirme o precise que ese día se me habían quemado los aparatos. Esa semana del apagón quedo mal funcionando el televisor +++ […] una noche (no recuerdo con exactitud qué día de esa semana), estuve viendo televisión y el TV ++ funcionaba todo bien a la perfección con normalidad, lo apague y me fui a acostar, al siguiente día por la mañana quería ver televisión y ya no encendió estaba muerto […]

[…] El día dieciséis si hubo un apagón aquí en la ciudad de +++ y otras ciudades a nivel nacional por lo cual anexo una captura de pantalla de una publicación de la empresa AES a través de la red social twitter […]

[…] Según el literal d) los tomacorrientes no están polarizados, pero eso no los exime de responsabilidad al comprobarse que debido a fallas o problemas en el suministro son responsables por los daños causados a los equipos […]

Por lo expuesto, el usuario solicitó que esta Superintendencia que realizara la investigación correspondiente de conformidad con lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

Adjunto a dicho escrito, presentó la documentación siguiente:

* Formato de presentación de reclamo por daños a instalaciones y equipos presentada en la sociedad EEO, S.A. de C.V., el día 24 de septiembre de 2019.
* Impresión de respuesta a gestiones de daños en aparatos eléctricos con referencias RE+++ y RE+++, emitidas por la distribuidora.
* Copia de detalle de trabajo para +++ emitido por la sociedad +++. de fecha 20 de septiembre de 2019 vinculado con una avería, detallando que se cambia +++ que no enciende.
* Impresión de pantalla del dominio electrónico +++ vinculado a un mensaje de la cuenta +++ de las 12:19 p.m. del día 16 de septiembre de 2019.

Por su parte, el día cinco de febrero de dos mil veinte, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito expresando que mantenía los argumentos y pruebas remitidos previamente.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-229-2020-CAU, de fecha doce de febrero de dos mil veinte, esta Superintendencia comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico por medio del cual estableciera el origen de los daños reclamados por el señor +++ y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

Dicho acuerdo fue notificado a la empresa distribuidora y al señor +++ los días dieciocho y veinte de febrero del año dos mil veinte, respectivamente.

El día doce de noviembre del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-371-+++-CAU, por medio del cual estableció lo siguiente:

1. Red eléctrica de la distribuidora

“[…] **Inspección a la red eléctrica de la distribuidora**

Durante la inspección realizada al sector donde reside el usuario, se constató que la unidad de transformación identificada por la distribuidora con el código **T +++**, con una capacidad de **50 kVA**, suministra energía al servicio eléctrico identificado con el **NIC +++**, a nombre del señor +++. Dicho transformador se ubica a una distancia de 45 metros aproximadamente del inmueble del usuario. En la siguiente fotografía n.0 1, se muestran las condiciones señaladas.

+++

También, se observó que el conductor de puesta a tierra de la unidad de transformación no es el adecuado y que exige la normativa, esta condición no garantiza la protección ante una descarga atmosférica en los suministros que abastece, ya que no existe una conexión efectiva entre la barra de polarización y el conductor de puesta a tierra, como se observa en la fotografía n.° 2.

Asimismo, durante la realización de la inspección técnica, el personal del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, realizó la medición de la resistencia al conductor del sistema de puesta a tierra de la unidad de transformación identificada antes mencionada, propiedad de la distribuidora EEO, presentando un valor de resistencia de +++ Ohmios. En la fotografía n.° 2, se muestra el valor obtenido de la medición.

+++

1. Instalaciones eléctricas internas del suministro

[…] El suministro de energía eléctrica para el inmueble en cuestión, es provisto por parte de la distribuidora EEO en Baja Tensión, mediante una acometida trifilar a un nivel de Tensión de 120/240 Voltios (dos fases y un neutro); asimismo, realizó mediciones puntuales del nivel de tensión con el cual es brindado el suministro de energía eléctrica en el servicio en referencia, obteniendo un nivel de tensión entre fase A y neutro de +++ Voltios; fase B y neutro de +++ Voltios. En la fotografía no. 3, se observa el valor obtenido de dicha medición. Dichos valores de tensión son con los cuales han estado funcionando los dos equipos reportados por el usuario como dañados.

+++

Por otra parte, se verificó el estado de los equipos reportados por el señor +++ como dañados, detallados en el cuadro **n.0** 1. Al respecto, se constató que el +++funciona,pero no responde con el mando a distancia, aparte, el +++, no funcionó. Se observó que este equipo estuvo conectado en la fase B donde se tuvo una lectura de tensión de +++ Voltios. […]

1. Eventos reportados y calidad del servicio

[…] **Bitácora de control de operación la red de EEO (…)**

Del análisis de la bitácora de control de operaciones de la red de distribución de la EEO, se muestra el siguiente contenido, correspondiente a las actividades reportadas, entre las 11:19 horas las 12:21 horas del día 16 de septiembre del año 2019, periodo de tiempo en el cual el usuario hace referencia que se le dañaron dos televisores a causa de las variaciones del voltaje suministrado por la distribuidora.

En dicha información se puede observar que la empresa distribuidora ha registrado un evento de apertura y recuperación del circuito +++ a través de la operación del interruptor +++ ubicado en la Subestación +++. En el extracto n.° 1, se puede observar parte de la bitácora del control de operaciones de la red correspondiente al día y hora que el usuario ha manifestado se le dañaron los equipos eléctricos, en esta se observa que efectivamente existió actividad que afectó al circuito primario desde donde se da servicio a la zona donde reside el usuario. (…)

[…] **Interrupciones en los meses de agosto y septiembre de 2019 que afectaron al T +++.**

[…] EEO presentó información relacionada con los eventos de interrupción y reposición que afectaron el suministro de energía eléctrica entre los meses de agosto y septiembre del año 2019, en dicho periodo se muestra la fecha correspondiente al mes en el cual el señor +++ manifestó que una interrupción de energía le afecto en su vivienda; se observa que efectivamente la distribuidora reportó dos interrupciones en fecha 16 de septiembre de 2019. La primera a las 11:51 horas, con una duración de 47 minutos y la segunda a las 20:50 horas, con una duración de 1 minuto, ambos eventos se debieron a maniobras del interruptor identificado como +++, afectando indirectamente al circuito al cual está conectado el centro de transformación identificado como T +++.

Con base en lo anteriormente expuesto, se establece que el servicio del usuario fue afectado indirectamente a raíz de las maniobras realizadas en el interruptor +++, correspondiente a la +++, en fecha 16 de septiembre de 2019, fecha en la cual resultó dañado un televisor propiedad del señor +++. […]

[…] **Análisis de los argumentos presentados por el señor +++**

A continuación, se hace un análisis de los argumentos presentados por el señor +++, en audiencia conferida mediante el acuerdo E-003-2020-CAU:

Respecto al reclamo con referencia RE+++, la EEO manifestó que realizó visita al suministro del usuario para identificar las condiciones del suministro que estaban ocasionando el inconveniente reportado, pero el ingreso al inmueble no fue permitido por la persona que atendió.

En el análisis de la bitácora de control de operaciones de la red de la EEO, se observó que efectivamente existieron dos interrupciones en fecha 16 de septiembre del año 2019, que afectaron el circuito donde está conectado el centro de transformación identificado como T +++.

Personal técnico del CAU verifico en fecha 14 de noviembre de 2020 verificó que el +++ no funciona, sin embargó el +++ funciona con la única falla que no responde con el mando a distancia (+++).

[…] **Consideraciones finales entorno a la investigación realizada**

A continuación, se realiza el análisis y las valoraciones de la información que fue proporcionada por las partes, y de la que fue recabada durante la inspección de campo realizada en el lugar, cuyo resultado es el siguiente:

1. Durante la inspección realizada en el lugar, se constató que el servicio eléctrico es provisto en baja tensión, mediante una acometida eléctrica trifílar (dos fases + un neutro), diseñada para suministrar un nivel de tensión de +++ voltios entre línea y el neutro, y de +++ voltios entre línea y línea; lo anterior, tomando como base lo establecido en el Art. 26, vinculada con Los Niveles de Tensión Estandarizados para los suministros de energía eléctrica, establecido en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, contenida en el Acuerdo No. 93-E-2008**.**
2. Además, con el propósito de establecer el nivel de tensión con el cual la EEO le suministra de energía al servicio eléctrico del señor +++, durante la inspección realizada al lugar, se realizaron mediciones puntuales de los niveles tensión en las instalaciones eléctricas del usuario; estableciéndose que los valores promedios de dichas mediciones, rondan los valores de +++Voltios entre la fase "A" y neutro; ++ Voltios entre la fase "B" y el neutro.

Al respecto, traemos a cuenta lo establecido en la tabla No. 2, vinculada con los Límites permisibles de tensión, contenida en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, contenidas en el Acuerdo No. 192-E-2004. De acuerdo a éstas, los niveles de tensión admisibles para este tipo de suministro deben estar dentro de un rango de operación de ± 7% del voltaje nominal; para el caso en mención, se tiene que en el secundario se debe tener un nivel de tensión comprendido entre el rango de +++ a +++ Voltios entre línea y neutro y de +++ a +++ Voltios de línea a línea. (…)

+++

Con base en lo expuesto, traemos a cuenta que el +++ y marca +++, que el señor +++ reportó como dañado, en su placa de características técnicas de funcionamiento establece que el nivel de tensión de operación es de +++ Voltios; asimismo, el nivel de tensión con el cual las empresas distribuidoras tienen que brindar el suministro de energía eléctrica, en los servicios eléctricos conectados en Baja tensión, debe de ser de +++ Voltios; al respecto, se establece que el +++, estuvo sometido desde su instalación a un nivel de tensión en exceso de +++ Voltios. Por otra parte, el +++ estuvo sometido desde su instalación a un nivel de tensión por debajo del valor nominal, con una deficiencia de +++, dicha condición, generó una reducción en la vida útil del equipo eléctrico o sus elementos.

Tomando en consideración lo establecido en la citada normativa, la distribuidora EEO está incumpliendo con los niveles de tensión admisibles para este suministro en Baja Tensión, para el caso en mención en el Centro General de Cargas Eléctricas del usuario, se debe tener +++ de línea a neutro y +++ entre línea y línea, los cuales deben estar dentro de un rango de operación de ± 7% del voltaje nominal, que la EEO tiene que brindar en el suministro de energía eléctrica del usuario final.

1. El valor de resistencia de +++, obtenido de la medición efectuada al sistema de puesta a tierra de la Unidad de Transformación identificada por la EEO con el código T +++, con capacidad de suministro de +++, con la cual la distribuidora suministra energía al servicio eléctrico identificado con el NIC +++, no cumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación en función de su capacidad, establecidos en la tabla No. 22 de las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el Acuerdo No. 29-E-2000, emitido por esta Superintendencia. (…)

Finalmente, con base en el análisis realizado a la información a la que esta Superintendencia tuvo acceso, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que, en el presente caso, se ha comprobado que la empresa distribuidora EEO, ha sido la responsable del daño total en el +++, y daño parcial en el +++, reportados por el señor +++.

Bajo el contexto anterior, y con la información analizada así como la inspección in situ efectuada, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, se establece que la empresa distribuidora EEO es la responsable por el daño en dos de los equipos eléctricos propiedad del señor +++, ocurrido en fecha 16 de septiembre del año 2019; debido a que durante el proceso de nuestra investigación se encontraron evidencias que indican que la distribuidora le entrega voltaje fuera de norma, aunado a las dos suspensiones de suministro en el circuito que brinda energía eléctrica a la vivienda del señor +++, que coinciden con las fechas en que se dañaron los televisores del denunciante.

1. Daños y compensación de los equipos reclamados

[…] El personal de este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, durante la inspección de campo realizada al lugar y tomando como base lo comentado por parte del señor Arias, relacionado al estado de los dos equipos eléctricos dañados, se verificó el funcionamiento de dichos equipos, determinando el siguiente detalle:

* Para el +++, después de conectarlo a la toma de corriente, este no realizó ninguna función (no enciende).
* Para el +++, este se encontraba funcionando; sin embargo, no responde al mando a distancia (control remoto), el usuario realiza los cambios de forma manual, esto en vista que aparentemente el receptor tipo diodo infrarrojo que recibe la señal del control remoto no funciona. Todas las demás funciones se ejecutan de forma correcta.

Al respecto, y tomando en consideración lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenidas en el Acuerdo No. 319-E-2014, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET realizó una investigación de mercado de los precios promedios actuales para la adquisición de equipos eléctricos de características similares al detallado en antecedentes, con el objetivo de determinar el valor de sustitución del equipo eléctrico reclamado por el señor +++, según el detalle siguiente:

+++

Bajo el contexto anterior, este Centro de Denuncias de la SIGET, determinó que el monto total de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el NIC +++ a nombre del señor +++, que la distribuidora EEO debe de cancelar, asciende a la cantidad de novecientos cincuenta 00/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 950.00), con IVA incluido.

1. Dictamen

En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación realizada, concluimos en lo siguiente:

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o/a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo N.° 319-E-2014, y con base en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que en el presente caso, se le puede atribuir a la empresa distribuidora EEO la responsabilidad por el daño a los equipos eléctricos reclamados por el señor +++, en consideración a que se encontraron evidencias que nos conducen a determinar que existieron fallas en la red de distribución en la fecha que hace referencia el usuario y deficiencias en la calidad del voltaje brindado por la distribuidora, que estas fueron la causa del daño que presentaron los equipos eléctricos propiedad del usuario.
2. Se verificó que los dos eventos de interrupción reportados por la empresa distribuidora por un lapso de tiempo de 47 minutos y 1 minuto, corresponde al día 16 de septiembre del año 2019, afectaron a todos los usuarios conectados al circuito identificado con el código +++. Este circuito fue afectado indirectamente debido a la apertura y cierre de del interruptor +++ de la subestación +++, respecto a esta interrupción no se tienen más reclamos registrados por daño de equipos eléctricos, en la zona que abastece el circuito primario.
3. Asimismo, durante la presente investigación, se encontró evidencia que nos conducen a determinar que existen condiciones sub estándar en la red eléctrica de la distribuidora EEO, las cuales influyeron de forma negativa, provocando a través del tiempo el daño en los +++, debido a que estuvieron sometidos a voltajes fuera de norma.
4. Consecuentemente con lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que el daño reportado en los equipos eléctricos reclamados por el usuario, relacionado con el servicio de energía eléctrica identificado con el NIC +++, a nombre de +++, es responsabilidad de la distribuidora EEO. Por tanto, se solicita se efectúe la reparación de los equipos eléctricos detallados en el cuadro n.0 1, o en su defecto la sustitución de los referidos equipos por otros de similares características; o se efectué compensación económicamente por los daños reclamados correspondiente a la cantidad de novecientos cincuenta 00/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 950.00), con IVA incluido […]”

**d) Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0128-2021-CAU, de fecha diecisiete de febrero de este año, esta Superintendencia remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor +++ copia del informe técnico IT-371-+++-CAU rendido por el CAU de la SIGET, 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 la distribuidora y al usuario el día veintidós de febrero de este año, por lo que el plazo finalizó el día ocho de marzo del mismo año.

El día ocho de marzo de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó su conformidad con el contenido del informe técnico IT-371-+++-CAU y en ese sentido, manifestó que se efectuaría la reparación de los bienes con tres meses de garantía.

Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia 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. **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 +++ 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 con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad EEO, S.A. 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 su informe técnico N.° IT-371-+++-CAU concluyó lo siguiente:

* Se verificó que la red eléctrica propiedad de la sociedad EEO, S.A. de C.V. contraviene lo establecido en las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, al comprobarse que la unidad de transformación identificada con el código T+++ con capacidad de 50 kVA opera con un valor medido de +++ Ohmios en el conductor del sistema de puesta a tierra.
* La unidad de transformación código T+++ provee energía eléctrica a ++ suministros; condición que excede la capacidad de funcionamiento de dicho centro de transformación.

* La sociedad EEO, S.A. de C.V. no brinda el suministro de energía bajo los estándares de calidad al proveer el servicio con niveles de tensión afuera de los límites de voltaje nominal permitidos en las Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, lo que disminuye la vida útil de los equipos eléctricos reportados como dañados.
* Existieron dos interrupciones el día 16 de septiembre de 2019 – fecha en la que el usuario manifestó que se dañaran los equipos-, la primera a las 11:51 horas con duración de 47 minutos y la segunda a las 20:50 horas con duración de un minuto, por maniobras en el interruptor +++ vinculado al circuito donde está conectado el transformador código T+++ que provee energía al servicio eléctrico del usuario.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que debido a los incumplimientos técnicos por parte de la distribuidora, los daños sufridos en los equipos eléctricos reportados por el señor +++ se originaron por deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas de la sociedad EEO, S.A. de C.V.

**Compensación económica**

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. […]”

Respecto a lo expresado por la sociedad EEO, S.A. de C.V. que procedería a la reparación de los bienes del señor +++, 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 tal sentido, la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y pueda otorgarse al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

En el caso que la distribuidora no pueda efectuar la reparación delos equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, de conformidad con el análisis efectuado por el CAU, la sociedad EEO, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente al señor +++ la cantidad de NOVECIENTOS CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 950.00) por los equipos siguientes:

+++

**2.B. ANÁLISIS LEGAL**

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 tanto el usuario como distribuidora, 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 EEO, S.A. de C.V., es la responsable de los daños reclamados.

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.

**2.C. Sobre los argumentos del señor +++**

Respecto al argumento del señor +++ vinculado con el retraso en la gestión del reclamo, debe indicarse que, no obstante las incidencias que afectaron el trámite ante la empresa distribuidora, el CAU verificó que el día 25 de octubre de 2019 personal de la sociedad EEO, S.A. de C.V. efectuó inspección en la red de distribución eléctrica, en el inmueble con el servicio eléctrico NIC +++ y los equipos reclamados; y las pruebas recabadas por la distribuidora fueron analizadas en el informe técnico N.° IT-371-+++-CAU.

Asimismo, el CAU valoró los argumentos del señor +++, analizó información complementaria vinculada al servicio eléctrico y efectuó una inspección técnica en la red de distribución eléctrica, en el inmueble con el servicio eléctrico NIC +++.

En ese sentido, las acciones efectuadas por el CAU de la SIGET permitieron revisar la resolución de la distribuidora y determinar en el informe técnico N.° IT-371-+++-CAU, que los daños sufridos en los equipos eléctricos reportados por el señor +++ se originaron por deficiencias técnicas en las instalaciones eléctricas de la sociedad EEO, S.A. de C.V.

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-371-+++-CAU, esta Superintendencia se adhiere a dicho dictamen, siendo procedente determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. es responsable de los daños en los equipos eléctricos propiedad del señor +++, por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y los daños reclamados, 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.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y el informe técnico N.° IT-371-+++-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que los daños en los equipos eléctricos reclamados por el señor +++ ocurridos el día dieciséis de septiembre de dos mil diecinueve, se originó por las condiciones deficientes de la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad EEO, S.A. de C.V.
2. Instruir a la sociedad EEO, S.A. de C.V. 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 el sentido, la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y se otorgue al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

De no ser posible garantizar la funcionalidad del equipo, la distribuidora deberá reponer los bienes por otros equipos iguales o de similares características.

En el caso, que la distribuidora no pueda efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, deberá compensar económicamente al señor +++ la cantidad de NOVECIENTOS CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 950.00) por los equipos siguientes:

+++

1. Notificar al señor +++ y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente