**ACUERDO N.° E-0428-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día doce de mayo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día tres de marzo de dos mil dieciséis, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. por considerar que debido a fallas en el servicio de energía eléctrica ocurridas en el mes de diciembre del año dos mil quince, se dañaron los equipos eléctricos que se encontraban conectados en el suministro identificado con el NIS +++.

Los aparatos reportados como dañados son los siguientes:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** |
| Máquina Fax | BROTHER | Fax | U61227H6K727146 |
| Televisor | ADMIRAL | JSJ 12026J | 010512229 |
| Televisor | DURAN BRAND | DWT 1905 | V11611287 |
| Televisor | EMERSON | TC 2555 A | 4027B122-240 B095 |
| Microonda | CETRON | CMW010 | 6940028700206 |
| DVD PLAYER | SYMPHONIC | WF 104 | D34418887A |
| Teléfono inalámbrico | MOTOROLA | - | CLASS 2 |
| Teléfono inalámbrico | PANASONIC | - | - |
| Teléfono inalámbrico | UNIDEN | AD830 | - |
| Regleta | BELKIN | F5C980-TEL | - |
| Refrigeradora | KENTMORE | 1069558581 | FA4436728 |
| Refrigeradora | WHIRPOOL | CD5RVAXVBOO | SW228327 |
| Motor de portón | LIFTMASTER | 1215EM-FS2 | - |

El reclamo del señor +++ se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Prevención**

Mediante el acuerdo N.° E-118-2016-CAU , de fecha dieciocho de marzo del año dos mil dieciséis, esta Superintendencia previno al señor +++ para que, en el plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentará la documentación siguiente:

* La descripción detallada de los daños reclamados, precisando los equipos, aparatos eléctricos, así como una valoración económica de los mismos, debiendo especificar la compensación requerida y adjuntar toda la documentación de respaldo pertinente; y,
* La expresión de compromiso de pagar el cincuenta por ciento (50%) de los honorarios del perito, si fuere necesaria su contratación.

En el mismo proveído se estableció que de no cumplir con la prevención en el plazo otorgado, el reclamo se declarará inadmisible, quedando a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud, si fuera procedente.

Dicho acuerdo fue notificado al señor +++, el día trece de abril de dos mil dieciséis, por lo que el plazo finalizaba el día dieciocho del mismo mes y año.

El día catorce de abril de dos mil dieciséis, el señor +++, presentó un escrito expresando lo siguiente:

“[…] Con relación a la prevención hecha en el acuerdo E-118-2016 CAU, remito el detalle de los aparatos dañados por los cuales DELSUR, no me respondio.

1. REFRIGERADORA “KENMORE”.- esta refrigeradora quedó inservible - el técnico me dijo que el precio pudo haber sido de $ 250 – a - $ 300
2. REFRIGERADORA “WHIRPOOL” – reparación $ 113 °°
3. MOTOR DE PORTON -QUEDO INOPERABLE – costo de un nuevo motor - $ 361.60.

Así mismo me comprometo al pago de 50 % del perito si fuere necesario

Anexo también copias de facturas para dichas reparaciones. […]”

**b) Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-158-2016-CAU, de fecha dos de mayo del año dos mil dieciséis, se requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y al usuario los días doce y veintitrés de mayo de dos mil dieciséis, respectivamente, por lo que el período para que la distribuidora se pronunciara finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

El día veintiséis de mayo del año dos mil dieciséis, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la empresa distribuidora, presentó un escrito manifestando lo siguiente:

“[…]

***A. RESPECTO DE LA REFRIGERADORA KENTMORE, MODELO 1069558581, SERIE F4436728.***

El usuario redama la cantidad de DOSCIENTOS CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA, en concepto de reparación de la refrigeradora anteriormente descrita, sin embargo, es importante hacer mención que la misma no puede ser objeto indemnización por parte de DELSUR, debido a los siguientes motivos:

* De acuerdo a la documentación que obra en el presente proceso, podemos advertir con extrañeza que el usuario trata de sorprender la buena fe de SIGET, al incorporar un electrodoméstico que no estaba al momento de realizarse la inspección por parte del inspector de DELSUR, ya que como se puede apreciar en la relacionada acta [agregada al CD que se adjunta al presente escrito – Informe Técnico de Inspección Número +++, de fecha ocho de enero de dos mil dieciséis, suscrita por el inspector +++] **no se encuentra descrita la refrigeradora marca Kentmore [modelo 1069558581, serie F4436728].** Lo anterior tiene sustento ya que el mismo usuario mencionó que se la entregó en pago al técnico que le reparó la [otra] refrigeradora [WHIRPOOL, Modelo CD5RVAXXVBOO, Serie 228327). Es decir que, al momento del levantamiento del informe técnico de inspección, el usuario ya no tenía físicamente dominio y posesión y disposición del objeto que ahora pretende reclamar.
* A propósito de lo anterior, es pertinente mencionar que en casos anteriores, en los que mi representada se ha visto involucrada, SIGET ha determinado que los bienes dañados, objeto del reclamo, solamente serán aquellos que guarden relación el acta de inspección técnica realizada por la distribuidora, por lo que, en virtud a tal criterio y al *principio estare decisis*, solicitamos que los únicos aparatos que sean parte del presente debate, sean aquellos que únicamente consten en el Acta de Inspección.
* Adicionalmente al argumento anterior, el usuario pretende acreditar el supuesto gasto incurrido mediante una constancia subjetiva del valor estimado de mercado de la refrigeradora. Con lo anterior, no se logra acreditar que dicho bien fue dañado en el evento ocurrido en el mes de diciembre de 2015, y mucho menos, que fue reparado y, que por consecuencia, el señor +++ canceló el valor económico referente al costo de reparación. Por lo tanto, dicho elemento probatorio no es más que un criterio discrecional de valor de mercado de un bien usado, ya que no relaciona el valor económico del costo de la supuesta reparación.

***B. RESPECTO DE LA REFRIGERADORA WHIRPOOL, MODELO CD5RVAXVBOO. SERIE 228327.***

El señor +++, reclama la cantidad de CIENTO TRECE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, en concepto de reparación de la referida refrigeradora; lo cual pretende probar mediante la factura identificada bajo el número 806, correspondiente a la empresa denominada Tecnofrío.

Sobre la factura anteriormente descrita vale advertir que existen una serie de irregularidades que hace cuestionar a mi representada para tener por no probada la reparación de la refrigeradora, pues, dicha factura no representa prueba de la reparación del bien que resultó dañado, sino más bien, solamente es prueba de la identificación de la reparación de una refrigeradora que no tiene características o identificativas específicas, lo que hace imposible relacionarla con la que se encontraba en su casa de habitación al momento del evento ocurrido en diciembre del año pasado.

Por lo tanto, dicha factura, no es especifica la descripción identificativa del bien mueble que supuestamente se dañó, de tal forma que existe una duda razonable sobre qué refrigeradora fue objeto de reparación. Al presentar una prueba documental que no especifica las características del bien objeto del debate, no merece fe, ni valor probatorio alguno, de tal manera que mi representada se ve impedida de poder determinar con certeza a qué aparato hace referencia la factura, pues, podría corresponder a la reparación de otra refrigeradora que incluso no haya sido dañada por supuestas variaciones de voltaje de mi representada, sino de cualquier otro operador del sector eléctrico.

***C. SOBRE EL MOTOR DE PORTÓN LIFMASTER, MODELO 1215EM-FS2.***

De conformidad a lo establecido en la presente normativa, por este medio, mi mandante expresa que sí estaría de acuerdo en compensar económicamente al señor +++ por los daños ocasionados al portón LIFTMASTER [modelo 1215EM-FS2], siempre y cuando se tome como documento base de cobro, la factura que presentó a DELSUR, por un monto de TRESCIENTOS VEINTE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA [adjunto a la presente factura a la cual hago referencia]. Lo anterior, es así considerando, pues, denotamos nuevamente mala fé por parte del usuario al pretender cobrarnos la cantidad de TRESCEINTOS SESENTA Y UN DÓLARES CON SESENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA [es decir, $31.60 más de lo que inicialmente pretendió] mediante otra factura emitida por la misma empresa y que fue agregada al reclamo interpuesto ante SIGET.

Por tanto, DELSUR sí estaría de acuerdo en compensar económicamente el daño incurrido en el portón del usuario, siempre y cuando sea por la cantidad de US$ 320.00, tal y como consta en la factura número 0006, de fecha 18/12/2015, emitida por la empresa PORTONOS AUTOMÁTICOS INDUSTRIALES, la cual adjunto. […]”.

La sociedad DELSUR, S.A. de C.V. indicó que anexaba los siguientes elementos:

* + Acta de inspección de la residencia del usuario No. +++, copia de orden de servicio No. +++
  + Fotografía en forma magnética de los encontrados en la inspección por daños de equipos
  + Informe de las interrupciones que afectaron al servicio, durante el mes de diciembre del año 2015
  + Número de circuito y código del transformador al cual el suministro se encuentra conectado: No. +++
  + Listado de NIS de los usuarios conectados al transformador que suministra de energía eléctrica al suministro del usuario
  + Informe de reclamos en forma impresa y magnética del mes de diciembre de 2015, relacionados a daños de equipos de suministros conectados al mismo circuito
  + Informe de reclamos del mes de diciembre del año 201, relacionados a suministros sin servicio de energía eléctrica de suministros conectados al mismo transformador
  + No se tienen registros de haber desarrollados acciones de mantenimiento en el centro de transformador +++ en los últimos dos años.

Mediante el memorando N.° CAU-197-16 MG, de fecha quince de junio de dos mil dieciséis, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

**c) Informe técnico y jurídico**

Mediante el acuerdo N.° E-213-2016–CAU, de fecha ocho de julio del año dos mil dieciséis, se concedió audiencia al señor +++ por el plazo de cinco días para que se manifestara por escrito respecto de los argumentos expuestos por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Asimismo, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el cual estableciera el origen de los daños reclamados y, de ser procedente la compensación económica correspondiente; y, un informe jurídico, en el cual se analice los argumentos planteados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en el escrito presentado con fecha veintiséis de mayo del año dos mil dieciséis.

Dicho acuerdo fue notificado al usuario y a la empresa distribuidora el día veinte de julio del año dos mil veinte.

El día veintiséis de julio del año dos mil dieciséis, el señor +++ presentó un escrito exponiendo lo siguiente:

“[…] respecto de la refrigeradora “KENTMORE”, que quedó inservible debido a las variaciones de voltaje durante el mes de diciembre del año 2015, pido la compensación que originalmente pedí ($250.00). si no se hubieran arruinado debido a la variación de voltaje, el técnico la valúo en $250.00, Uds. tienen en mi expediente, también DELSUR, dicha declaración.

Respecto a la refrigeradora “WHIRPOOL” Uds. y los señores de DELSUR tiene en mi expediente, una declaración de trabajo detallada, hecha por el técnico. El costo es de $ 100.00 más IVA, $ 113.00.

Respecto al motor “LIFMASTER”, DELSUR de da la compensación de $320.00, pero no incluye qué pagué así que $320.00 + 41.60 (IVA) = $ 361.60. […]”.

Por medio de memorando de fecha tres de enero del año dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-005-33815-CAU en el cual dictaminó lo siguiente:

“[…]

1. De conformidad al análisis efectuado a la información presentada por las partes, se determina que No es Procedente la compensación por la cantidad de **Doscientos Cincuenta Dólares de los Estados Unidos de América 00/100 (USD 250.00)**, en concepto de reparación de la refrigeradora marca KENMORE, modelo 1069558581, serie F4436728, solicitada por el señor +++, debido que con la documentación a la que se tuvo acceso, no se puede comprobar que dicha refrigeradora existía en el suministro en referencia y que se dañó en la falla que ocurrió en la red eléctrica a la que se hace referencia en este diferendo.
2. El CAU considera que en el documento ( factura N.° 0806) que ha presentado el usuario reclamante, como prueba de que la refrigeradora marca Whirlpool se le dañó, no se describen las características técnicas del equipo reparado; por consiguiente, el CAU se ve técnicamente limitado para dictaminar que dicho documento corresponda al equipo de refrigeración que reportó el señor +++ que se le dañó, y por el que la sociedad DELSUR deba responder económicamente, pues dicha factura carece de la información que relacione al equipo que el señor +++ manifestó que se encontraba en su residencia.
3. El CAU es de la opinión que en consideración a que se determinó que la empresa DELSUR es la responsable por los daños acontecidos en el motor de portón Lifmaster, modelo 1215EM-FS2; y que con base en la pretensión efectuada por la SIGET, por medio del acuerdo n.° E-118-2016-CAU, la factura N.° 0137 que presentó el señor +++ en sustitución de la factura que no incluía el IVA, y que DELSUR no la aceptó por no tener validez fiscal, es válida para dictaminar que la sociedad DELSUR debe compensar al señor +++ la cantidad de Trescientos Sesenta y Uno Dólares de los Estados Unidos de América 60/100 (USD $361.60), incluye IVA.
4. De conformidad con lo establecido en el Art. 19 de los **TERMINOS Y CONDICONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO DEL AÑO 2015**, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, recomienda que la empresa distribuidora realice las acciones necesarias, a fin de compensar el daño al equipo eléctrico reclamado por el señor +++, dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, posterior a la resolución final que emita la SIGET. […]”.

Por otra parte, el área jurídica el día diez de enero del año dos mil veinte rindió el informe jurídico N.° IJ-01-2020-CAU en el cual concluyó lo siguiente:

“[…]

* *Se declare improcedente la compensación económica de la refrigeradora marca KENTMORE, modelo 1069558581, serie F4436728 y la refrigeradora marca WHIRPOOL, modelo CD5RVAXBOO, serie SW2228327, al no ser posible a través de la documentación presentada vincular los daños reclamados con la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrica.*
* *Se establezca que la distribuidora debe compensar al usuario la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y UNO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 361.60) en concepto de compensación por la sustitución del motor marca LIFTMASTER, modelo 1215EM-FS2. […]”.*

**B. SENTENCIA**

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

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. 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. Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en dicha Ley.

**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 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.

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

En ese orden, el artículo 23 dispone que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados, delimitando y detallando los bienes que serán sujetos de compensación o el monto a compensar según corresponda. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen del perito o en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

1. **ANÁLISIS TÉCNICO Y JURÍDICO DEL CAU**

**2.1. 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 usuario 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 la causa 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 DELSUR, S.A. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble del usuario.

* + 1. **Determinación de la responsabilidad del daño de los equipos eléctricos reclamados.**

En el informe técnico rendido por el CAU se estableció lo siguiente:

* El día 26 de diciembre del año dos mil quince ocurrió una falla en el servicio de energía eléctrica que proporciona la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y que afectó el suministro identificado con el NIS +++.
* No es procedente la compensación la compensación económica por la cantidad de DOSCIENTOS CIENCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA(USD USD 250.00), en concepto de reparación de la refrigeradora marca KENTMORE, modelo 1069558581, serie F4436728, debido que con la documentación presentada no se puede comprobar que dicha refrigeradora se encontraba instalada en el suministro y que se dañó en la falla que ocurrió en la red eléctrica a la que se hace referencia en el reclamo.
* No es procedente la compensación detallada en el documento presentado el señor +++ (Factura N.° 0806) debido que dicho documento no describe las características técnicas del equipo reparado.
* La empresa DELSUR debe compensar al usuario por la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y UNO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 361.60) IVA incluido, en concepto de sustitución del motor de portón Liftmaster, modelo 1215EM-FS2.

**2.2. 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 de la 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 usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto de los daños reportados que generaron el presente reclamo.
* 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 del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existieron condiciones técnicas que afectaron el suministro, por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe compensar al usuario los daños reclamados que se comprueben de conformidad con la documentación presentada.

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 al usuario que la SIGET ha revisado el origen de los daños a efecto de establecer la compensación 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.

En este apartado, debe exponerse sobre la documentación presentada por el señor +++ que en el artículo 5 letras d) y f) de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, se establece que la presentación de la solicitud podrá hacerse por escrito o por cualquier medio electrónico ante la SIGET, debe contener al menos los requisitos siguientes: Descripción de los daños causados, precisando los bienes muebles o inmuebles, equipo, aparatos eléctricos y/o instalaciones, así como una valoración económica detallada de los mismo, Deberá especificar la compensación requerida y adjuntar toda la documentación de respaldo pertinente; y la presentación y determinación de medios probatorios que respalden la solicitud.

Con fundamento en la disposición anterior, corresponde mencionar que esta Superintendencia realiza la investigación técnica del caso, debiendo recopilar la información necesaria para establecer si la empresa distribuidora se encontraba suministrando el servicio de energía eléctrica dentro de los parámetros que le son propios al servicio o si se estaba prestando de forma deficiente.

En caso de establecerse que el servicio de energía eléctrica se estaba prestando de forma deficiente, se evalúa la información recopilada en el procedimiento y se verifica los daños sufrieron en los equipos instalados en el suministro, así como el monto de la reparación o sustitución del equipo.

Definido lo anterior, en el presente caso, debe reiterarse que se comprobó la ocurrencia de una falla en el suministro que afectó el suministro del usuario y que al revisar la documentación que consta en el expediente se deprende lo siguiente:

* Sobre la refrigeradora marca KENTMORE no se puedo comprobar que dicho equipo se encontraba instalado en el suministro y que éste haya sufrido un daño debido a variación de voltaje ocurrida en el mes de diciembre de dos mil quince.
* En cuanto a la refrigeradora marca WHIRPOOL, el comprobante N°. 806 por medio del cual se pretendió establecer el costo de la reparación del equipo no presentaba ninguna característica especifica por lo que fue imposible relacionarla con la encontrada en el inmueble del señor +++.
* Respecto del motor marca LIFTMASTER, consta en el expediente la factura N.° 0137 en la cual se refleja que el usuario canceló la cantidad TRESCIENTOS SESENTA Y UNO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 361.60) por instalación del referido motor, por lo que le corresponde la distribuidora retribuir al usuario dicha cantidad.

Debido a lo anterior, a pesar de haberse comprobado que ocurrió una falla en el servicio de energía eléctrico el día veintiséis de diciembre del año dos mil quince que afectó el suministro del señor +++ no se puedo establecer la relación directa de dicha condición con los daños que supuestamente sufrieron las refrigeradoras marcas KENTMORE y WHIRPOOL.

**3. CONCLUSIONES**

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-005-33815-CAU y jurídico N.° IJ-01-2020-CAU, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente determinar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe compensar al señor +++ por la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y UNO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 361.60) IVA incluido, por la sustitución del motor marca LIFTMASTER.

En cuanto a la compensación económica de la refrigeradora marca KENTMORE, modelo 1069558581, serie F4436728 y la refrigeradora marca WHIRPOOL, modelo CD5RVAXBOO, serie SW2228327, al no ser posible a través de la documentación presentada vincular los daños reclamados con la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrica, dicha solicitud debe desestimarse.

**4. 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 la Ley General de Electricidad y su Reglamento, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, y, el informe técnico N.° IT-005-33815-CAU y jurídico N.° IJ-01-2020-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el día veintiséis de diciembre del año dos mil quince existió una falla en el servicio de energía eléctrica que presta la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que afectó el suministro del señor el +++.
2. Establecer que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe de compensar al señor +++ por la cantidad de TRESCIENTOS SESENTA Y UNO 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 361.60) IVA incluido, en concepto de sustitución del motor marca LIFTMASTER.

En cuanto a la compensación económica de la refrigeradora marca KENTMORE, modelo 1069558581, serie F4436728 y la refrigeradora marca WHIRPOOL, modelo CD5RVAXBOO, serie SW2228327, al no ser posible a través de la documentación presentada vincular los daños reclamados con la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrica, dicha solicitud debe desestimarse.

1. Notificar este acuerdo al señor +++ y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debiendo adjuntando copia del informe técnico N.° IT-005-33815-CAU y jurídico N.° IJ-01-2020-CAU rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente