**ACUERDO N.° E-0458-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día diecinueve de mayo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintiocho de febrero de dos mil veinte, la señora +++ presentó un reclamo en contra de la sociedad DEUSEM, 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** |
| Televisor | Sony | KDL-328X330 | 6157257 |
| Lavadora | General Electric | TL100LM | 0301820299 |

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-393-2020-CAU, de fecha cinco de marzo de dos mil veinte, se requirió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., que, en 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 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y a la señora +++ los días diez y once de marzo de dos mil veinte, respectivamente, por lo que el plazo para que la empresa distribuidora venció el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veinticuatro de marzo de dos mil veinte, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual indicó que no era procedente la compensación solicitada por la señora +++.

A dicho escrito adjuntó en forma digital la documentación siguiente:

* Acta de la inspección del suministro.
* Todas las fotografías en forma magnética de la inspección por daños de equipos.
* Informe de las interrupciones que afectaron el servicio durante los meses de octubre a diciembre de dos mil diecinueve (causa, daños en la red y reparaciones efectuadas).
* Número de circuito y código de transformador al cual el suministro se encuentra conectado.
* Listados de NIS/NIC de los servicios conectados al transformador que suministra energía eléctrica al servicio en cuestión.
* Informe de reclamos en forma impresa y magnética de los meses de noviembre de dos mil diecinueve a enero de dos mil veinte, relacionados a daños de equipos de usuarios conectados al mismo circuito.
* Informe de reclamos de los meses de noviembre de dos mil diecinueve a enero de dos mil veinte, relacionado a suministros con interrupciones de energía eléctrica de usuarios conectados al mismo transformador.
* Fechas, motivos, acciones, actas de inspección y ordenes de servicio realizadas en el año dos mil diecinueve, en cuanto a mantenimientos efectuados al centro de transformación que suministra energía eléctrica a la residencia de la usuaria.

Por su parte, el CAU informó mediante el memorando GM/CAU-337/2020, de fecha uno de junio de dos mil veinte, que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicho Centro.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-662-2020-CAU, de fecha ocho de junio de dos mil veinte, esta Superintendencia concedió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y a la señora +++ 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 a la usuaria los días veinticuatro de junio y seis de julio de dos mil veinte, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días veintidós de julio y siete de agosto del mismo año.

El día veinte de julio de dos mil veinte, el ingeniero +++, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito expresando que mantenía los argumentos y pruebas remitidos previamente. Por su parte, la señora +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-834-2020-CAU, de fecha diecisiete de agosto 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 la señora +++ y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

Dicho acuerdo fue notificado a la empresa distribuidora y a la señora +++ los días veinte y veinticuatro de agosto del año dos mil veinte, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha cinco de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0057-CAU-21, por medio del cual estableció lo siguiente:

1. Red eléctrica de la distribuidora

“[…] **Inspección técnica in situ**

El CAU de la SIGET, en base a las fotografías anteriormente mostradas, se hace las siguientes observaciones:

* Se constató que la unidad de transformación identificada por la distribuidora por el código +++, con una capacidad de 10 kVA, que suministra energía al servicio eléctrico identificado con el NIC +++, a nombre de la señora +++.
* La distancia desde el punto de ubicación de la unidad de transformación hasta la vivienda de la señora +++, es de 150 metros.
* En la fotografía identificada como 1-A, se muestra que, la unidad de transformación identificada con el código +++ se encuentra correctamente conectada.
* En la fotografía identificada como 2-A, se muestran el conductor de puesta a tierra que posee la unidad de transformación +++.

Cabe mencionar, que se realizó inspección visual en el conductor secundario desde el transformador hasta la vivienda de la denunciante y este no se encuentra dañado ni con evidencias con las que se pueda demostrar que haya existido alguna sobre corriente en dichas líneas; o algún otro fenómeno eléctrico que haya ocasionado deterioró en el aislamiento de este. […]

1. Instalaciones eléctricas internas del suministro

[…] Posteriormente se procedió con la verificación de la instalación eléctrica de la vivienda bajo estudio, se hacen las siguientes observaciones:

* El suministro de energía eléctrica para el inmueble en cuestión es provisto por parte de la distribuidora DEUSEM en baja tensión, mediante una acometida bifilar a un nivel de tensión de 120 voltios.
* Los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos dañados de la señora +++, no poseen conductor de puesta a tierra.
* Se constató que, los equipos reportador como dañados por la señora +++, efectivamente, no funcionan. informe se presentan las siguientes fotografías:

+++

[…] De la información que le fue requerida a DEUSEM, con respecto a la inspección técnica realizada en fecha 21 de enero del año 2021 se han extraído las siguientes fotografías:

+++

Al respecto, y tomando como base las fotografías presentadas por la sociedad DEUSEM, se hace las siguientes observaciones:

* Se muestra que el centro de cargas eléctricas del suministro de la señora +++ no cumple con lo establecido en el Código Eléctrico Nacional (NEC por sus siglas en inglés), en su artículo 250-26, ni el acuerdo 93-E-2008, en lo referente a la conexión del conductor de puesta a tierra.

* En importante mencionar que estas son las únicas evidencias fotográficas presentadas por DEUSEM, con las cuales pretenden demostrar que las fallas que ocasionaron los daños a los equipos de la denunciante son atribuidas a posibles fallas internas. […]

1. Eventos reportados y calidad del servicio

[…] **Información referente al centro de trasformación +++** […]

[…] La potencia nominal del transformador identificado como +++, es de 10 kVA, al cual se encuentran conectados 30 suministros, incluyendo el de la señora +++. Por lo anterior expuesto el CAU solicitó a DEUSEM la bitácora del control de operaciones de la red correspondiente a los días 26, 27, 28,29, 30, 31 de noviembre 2019; esto con el objetivo de verificar si existió una actividad que afectó al circuito primario desde donde se da servicio a la subestación que le suministra energía a la vivienda se la señora +++.

Del análisis de la información proporcionada por la distribuidora DEUSEM, a la bitácora del control de operaciones de la red correspondientes a los días antes citados, se constató que no se tiene registro por parte de la distribuidora, de alguna actividad que afectara el circuito primario desde donde se da servicio a la subestación que le suministra energía a la denunciante. […]

[…] **Interrupciones que afectaron al centro de transformación +++**

Mediante el Acuerdo N.° E-393-2020-CAU, se solicitó a DEUSEM el registro de los eventos suscitados en el periodo comprendido entre octubre a diciembre de 2019, fechas inmediatas con el suceso mencionado por la usuaria, con el objeto de identificar algún evento que se relacione con el incidente reportado por la señora +++ con fecha 29 de noviembre del año 2019, donde resultado dañado una lavadora y un televisor de su propiedad.

El personal técnico de este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó un análisis de la información que fue presentada por la empresa Distribuidora; realizando además, una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta institución por parte de las empresas distribuidoras, específicamente las relacionadas con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y, los reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo centro de transformación, al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NIC +++.

En cuadro n.° 2, la distribuidora DEUSEM presentó información relacionada con los eventos de interrupción y reposición que afectaron el suministro de energía eléctrica entre los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2019, en el cual no se observa reporte de interrupción en fecha 29 de noviembre de 2019, que es la fecha en la cual la señora De la O manifestó ocurrieron las fallas en líneas de baja tensión que le afecto en su vivienda y que daños dos equipos de su propiedad. Aunando a lo anterior expuesto, solamente el referido usuario presentó reclamo por daño en sus equipos eléctricos ante la distribuidora DEUSEM.

En mes que manifestó la denunciante se le dañaron sus equipos, solo se observa una interrupción ocurrida en fecha 12 de noviembre a las 21:04 horas, con una duración de 1 minutos, evento se debió a maniobra de prueba de funcionamiento del interruptor identificado como +++, afectando indirectamente al circuito al cual está conectado el centro de transformación identificado como +++. […]

[…] **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 a un nivel de baja tensión, mediante un sistema monofásico bifilar a 120V.
2. Tomando en consideración la información entregada por la empresa distribuidora DEUSEM, se determinó que la cantidad de usuarios del servicio eléctrico, conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora con el código ++, es de 30, incluyendo el servicio eléctrico a nombre de la señora +++, nos indica que dicha unidad de transformación ha excedido su capacidad (10 kVA).
3. En respuesta por parte de distribuidora, al reclamo presentado por la denunciante, identificado como +++. La distribuidora manifestó que los daños a los equipos de la señora +++, no se relaciona a fallas en sus redes de distribución, y que los tomacorrientes en donde se encontraban conectados los equipos dañados no poseen conductor de tierra física

Al respecto, es preciso mencionar que tanto el Código Eléctrico Nacional (NEC por sus siglas en inglés), en su artículo 250-26, como el acuerdo N.° 93-E-2008, en el capítulo 10 “Sistema de Puesta a Tierra”, establecen que las instalaciones eléctricas de usuarios finales, en sistemas de corriente alterna, deben contar con el punto de conexión del conductor de puesta a tierra, lo cual colabora a mejorar la forma de derivar las fallas en el suministro de energía eléctrica.

No obstante, la importancia de tener un conductor de puesta a tierra y una resistencia de puesta a tierra lo suficientemente baja, radica en que al momento de darse una falla, esta se derive rápidamente a tierra. Minimizando los riesgos a las personas, en función de la tensión de paso y de contacto, así como, ayudar a mitigar los daños a los equipos conectados a la red eléctrica. Sin embargo, no garantiza que los daños no sucederán, más bien, ayuda a atenuar los posibles efectos provocados por dichas fallas.

1. Sobre el argumento presentado por la señora +++, donde manifestó que se presentaron fallas en las líneas de distribución de baja tensión de la distribuidora, en la cual los conductores de la distribuidora presentaron flama de fuego, provocando que se dañara un televisor y una lavadora de su propiedad; al respecto, es importante indicar que de conformidad a la inspección realizado por el CAU y del análisis de información brindada por la empresa distribuidora, no se encontraron evidencias de daños en la red de distribución eléctrica de DEUSEM que conduzcan a determinar que debido a fallas en las instalaciones eléctricas de la distribuidora sea la causante de los daños reportados en los equipos eléctricos de la usuaria. […]
2. Dictamen

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

1. En consideración con lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que por medido de estas la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., ha demostrado que en fecha en que indica la señora +++, que se le dañaron los equipos eléctrico objeto del diferendo que nos ocupa, no existen registros de perturbaciones eléctricas de régimen permanente en el circuito asociado al centro de transformación identificado con el código +++.
2. 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 determina que en el presente caso, no se le puede atribuir a la empresa distribuidora DEUSEM, S. A. de C. V., la responsabilidad por el daño a los equipos eléctrico reclamado por la señora +++, en consideración a que no se encontraron evidencias que nos conduzcan a determinar que existieron fallas en la red de distribución en la fecha que hace referencia la usuaria, y que estas fueron la causa del daño que presentaron los equipos eléctricos propiedad de la reclamante […]”.

**d) Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0330-2021-CAU, de fecha diecinueve de abril de este año, esta Superintendencia remitió a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° IT-0057-CAU-21 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 a la usuaria el día veintidós de abril de este año, por lo que el plazo finalizó el día seis de mayo del mismo año.

El día seis de mayo de este año, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al informe técnico rendido por el CAU. Por su parte, la usuaria 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.D. Ley de Procedimientos Administrativos**

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

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que, a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

**1.E. Respecto de los plazos administrativos**

Mediante Decreto Legislativo N.° 593, de fecha catorce de marzo de dos mil veinte, publicado en el Diario Oficial N.° 52, Tomo 426 de la misma fecha, se decretó **“Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19”**, el cual fue prorrogado por la Asamblea Legislativa, en tres ocasiones; cuyos efectos concluyeron el dieciséis de mayo del dos mil veinte.

No obstante lo anterior, por medio de la resolución de las dieciséis horas con treinta y seis minutos del día veintidós de mayo de dos mil veinte, emitida en el Proceso de Inconstitucionalidad con Ref. 63-2020, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia resolvió lo siguiente:

“”5. Revívese el Decreto Legislativo n° 593 aprobado el 14 de marzo de 2020 y publicado en el Diario Oficial n° 52, tomo n° 426, de 14 de marzo de 2020, por medio del cual la Asamblea Legislativa decretó el Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19. La reviviscencia del Decreto Legislativo n° 593, salvo que antes se cuente con una nueva ley, estará vigente hasta el día 29 de mayo de 2020 (…).””

Si bien, los efectos del Decreto Legislativo N.° 593 finalizaron; sin embargo, la emergencia por la Pandemia de la COVID-19 aún subsiste, y así lo reconoce la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en su Considerando XIV de la sentencia de inconstitucionalidad 21-2020/23-2020/24-2020/25-2020 de fecha ocho de junio de dos mil vente, en la cual señala:

“1. La pandemia provocada por la COVID-19 que afecta al mundo y a El Salvador, a la fecha, es un acontecimiento determinado científicamente cuya notoriedad no requiere de otro tipo de prueba (art. 314 ord. 2º del Código Procesal Civil y Mercantil; y Giulio Ubertis, Elementos de epistemología del proceso judicial, 1ª ed., 2017, p.79). (…)”

En concordancia con lo expresado, el artículo 107 de la Ley de Procedimientos Administrativos preceptúa que los hechos notorios no necesitan ser probados. En ese sentido, puede advertirse que constituye un hecho notorio, evidente y de conocimiento público que las condiciones de la pandemia por COVID-19 continúan.

En razón de lo expuesto, se vieron afectados por condiciones externas los plazos de determinados actos en el transcurso del presente procedimiento; sin embargo, la SIGET garantizó los derechos fundamentales de las partes.

1. **ANÁLISIS**

**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 de este, 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 DEUSEM, S.A. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble de la reclamante.

**2.1.1. Determinación de la responsabilidad del daño del equipo eléctrico**

En el informe técnico N.° IT-0057-CAU-21 rendido por el CAU se verificaron los hechos siguientes:

* La bitácora de operaciones remitida mensualmente por la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. reflejó que durante el período comprendido entre los días veintiséis y treinta y uno de noviembre de dos mil diecinueve, no se registró evento alguno que afectara al suministro identificado con el NIC +++.
* Según los registros mensuales relacionados con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico correspondiente a los meses de octubre a diciembre de dos mil diecinueve, no existió ninguna interrupción en el servicio de energía eléctrica el día veintinueve de noviembre de dos mil diecinueve; fecha en la que la usuaria argumentó que se dañaron los equipos.
* Sobre el argumento de la señora +++, relacionado a fallas en las líneas de distribución de baja tensión de la distribuidora, no se encontraron evidencias de daños en la red de distribución eléctrica de la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., que permitan establecer que los daños reportados en los equipos eléctricos de la usuaria se originaron por conductores eléctricos dañados por fuego en la red de distribución eléctricas.
* Las condiciones técnicas de las instalaciones eléctricas internas del suministro incumplen con los requerimientos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica, específicamente en el nivel de tensión suministrado a los equipos eléctricos, polarización y de conexión de los tomacorrientes.

Por consiguiente, el CAU determinó que el daño en los aparatos eléctricos reclamados no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., por lo que, al no existir una relación causal entre la calidad del servicio y los daños reclamados, es improcedente la compensación económica solicitada por la señora +++.

**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 de la usuaria que tiene como finalidad que tanto usuaria como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto de los daños reportados por la usuaria 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 del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que no existieron condiciones técnicas que afectaron el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., no es la responsable de los daños.

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 a la usuaria que la SIGET ha revisado el origen de los daños con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-0057-CAU-21, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V. de los daños reclamados por la señora +++ por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC +++ y el daño sufrido en los equipos eléctricos.

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-0057-CAU-21 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que los daños sufridos en los equipos eléctricos reclamados por la señora +++ no se originaron por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.
2. Notificar a la señora +++ y a la sociedad DEUSEM, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente