**ACUERDO N.° E-0509-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día siete de junio del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día siete de octubre de dos mil diecinueve, el señor XXX, presidente de la XXX, 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 XXX.

Los equipos reclamados son los siguientes:

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-473-2019-CAU de fecha catorce de octubre de dos mil diecinueve, se requirió a la sociedad EEO, 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, se manifestara por escrito respecto de dicho reclamo y remitiera la documentación relacionada con el suministro identificado con el NIC XXX.

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 EEO, S.A. de C.V. y al señor XXX los días diecisiete y dieciocho de octubre de dos mil diecinueve, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la empresa distribuidora venció el día treinta y uno del mismo mes y año.

El día seis de noviembre de dos mil diecinueve, el ingeniero XXX, 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 XXX. A dicho escrito adjuntó en forma digital la documentación siguiente:

* Bitácora de control de operaciones de eventos registrados durante los días veintidós, veintitrés, veinticuatro y veinticinco de julio de dos mil diecinueve.
* Informe de interrupciones ocurridas durante el mes de junio y julio de dos mil diecinueve, que hayan afectado el suministro de energía eléctrica en referencia (incluyendo causa, daños en la red y reparaciones efectuadas).
* Informe de reclamos del mes de julio de dos mil diecinueve, relacionado a daños de equipos, variaciones de voltaje y falta de suministro, de los usuarios conectados al mismo circuito que da servicio al suministro en referencia.
* Acta de inspección en el suministro identificado con el NIC XXX vinculada con el reclamo por daños a los equipos mencionados.
* Número de circuito, código y mapa de ubicación del corte al cual se encuentra conectado el servicio eléctrico.
* 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 XXX relacionado al NIC XXX.

Por su parte, el CAU informó mediante el memorando HA/CAU-405/2019, de fecha nueve de noviembre 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-609-2019-CAU de fecha catorce de noviembre de dos mil diecinueve, esta Superintendencia concedió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor XXX 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.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veinte y veintiuno de noviembre de dos mil diecinueve, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días dieciocho y diecinueve de diciembre del mismo año, sin que las partes hicieran uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-005-2020-CAU de fecha seis de enero 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 XXX y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El acuerdo citado fue notificado al señor XXX y a la empresa distribuidora los días nueve y diez de enero del año dos mil veinte, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha treinta de noviembre de dos mil veinte, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-397-45620-CAU, por medio del cual estableció lo siguiente:

* Instalaciones eléctricas internas del suministro

[…] La distribuidora está brindando el servicio en media tensión, desde el corte identificado por el XXX, a través de una extensión de línea primaria (dos fases más neutro) de aproximadamente 1.2 Km, privada hasta la subestación identificada por el XXX, con una capacidad instalada de 75 kVA, propiedad de la XXX, con servicio de energía eléctrica identificado con el NIC XXX En la siguiente fotografía n.° 1, se muestran las condiciones señaladas.

En la fotografía n.° 2, se muestra la subestación que da servicio a la planta de bombeo, configurada en Estrella – Delta abierta compuesta por dos transformadores de una capacidad de 37.5 kVA, para un sistema trifásico que alimenta un motor de 60 HP.

Al momento de la inspección, el operador de la bomba había terminado su turno y se disponía a retirarse del inmueble, por lo que solamente permitió ingresar al lugar y tomar fotografías.

De acuerdo con lo investigado, es preciso mencionar que el tipo de conexión Estrella - Delta abierto que posee la subestación del suministro de la planta de bombeo de agua, no es recomendada por los fabricante de motores FRANKLIN ELÉCTIC, debido que ésta ocasiona un desequilibrio en el suministro trifásico, y por tanto este tipo de conexión que, si bien es cierto puede utilizarse en condiciones particulares, no debe ser permanente, ya que no garantiza un disparo temprano de las protecciones contra sobrecarga, ocasionado por desequilibrios de corriente.

Los fabricantes de los motores trifásicos de la marca Franklin Electric, recomienda un suministro trifásico completo para todos los motores trifásicos, que consiste en tres transformadores individuales o un transformador trifásico, con una conexión Delta cerrada en el secundario.

También, el fabricante de los motores sumergibles Franklin Electric advierte, que el desequilibrio de corriente del sistema que alimenta el equipo no debe exceder el 10% ya que esto ocasionaría problemas de calentamiento y desgaste mecánico, debido a esto no es recomendable el tipo de conexión antes mencionada.

El voltaje promedio observado en el monitor controlador de voltaje “submonitor” del panel de control del sistema de bombeo de agua presentó los valores siguientes: L1 = 454 Voltios; L2 = 465 Voltios y L3 = 467 Voltios, a plena carga; se observa que dichos valores se encuentran entre los límites estipulados en la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Además, se pudo tomar evidencias de las especificaciones técnicas del fabricante del equipo dañado (motor) las cuales se presentan en la fotografía n.0 5. También se muestra en la fotografía n.0 6, el tipo de instalación eléctrica fuera de norma que suministra voltaje actualmente al equipo de bombeo actual el cual cuenta con similares características del equipo dañado, y su condición de tener los conductores sin coraza aislante representa un potencial riesgo a las personas que trabajan en dicho local, como también propicia fallas eléctricas.

* Evaluación y análisis de las pruebas

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

Mediante el acuerdo N.° E-473-2019-CAU, se solicitó a la EEO el registro de los eventos suscitados en los meses de junio y julio del año 2019, fechas inmediatas con el suceso mencionado por el usuario, con el objeto de identificar algún evento que se relacionara con el incidente reportado por el señor XXX con fecha 24 de julio y 20 de agosto, ambas fechas del año 2019, donde resultaron dañados tres equipos eléctricos propiedad de su representada. Al respecto la distribuidora envío la bitácora del control de operaciones de la red, correspondiente a los días 22, 23, 24 y 25 del mes de julio y 19, 20 y 21 de mes de agosto, ambas fechas del año 2019.

En la base de datos que las empresas distribuidoras envían a esta superintendencia se extrajo información referente al número de circuito al cual está conectado el punto de transformación que da servicio al usuario […]

[…] 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 23:00 horas del día 24 y las 06:00 horas del día 25 de julio del año 2019, periodo de tiempo en el cual el señor XXX hace referencia que se le dañó un motor de 60 HP a causa de las variaciones del voltaje suministrado por la distribuidora.

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 dañaron los equipos eléctricos mencionados, en esta se observa que no existió ninguna actividad que haya afectado al circuito primario desde donde se da servicio a la zona donde se encuentra instalado el suministro citado.

De la misma manera, se analizó la bitácora de control de operaciones de la red de distribución de la EEO, correspondiente a las actividades reportadas, entre las 10:00 horas y las 12:43 horas del día 20 de agosto del año 2019, periodo de tiempo en el cual el usuario hace referencia a un segundo evento (explosión en subestación de la planta de bombeo, según consta en reclamo del usuario), donde resultaron dañados dos transformadores de 37.5 kVA a causa de las supuestas variaciones del voltaje suministrado por la distribuidora. […]

En el extracto n.° 2, 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 dañaron dos transformadores que conformaban la subestación que daba servicio al motor de 60HP que resultó dañado en el evento de fecha 25 de julio del mismo año; en esta se observa que no existió ninguna actividad que haya afectado al circuito primario desde donde se da servicio a la zona donde se encuentra instalado el suministro en cuestión. […]

**Interrupciones en los meses de junio y julio de 2019 que afectaron al XXX.**

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 circuito, al cual se encuentra conectado el servicio eléctrico de la planta de bombeo, con el NIC XXX.

La carga instalada en el suministro es alimentada por el centro de transformación identificado con el código XXX (propiedad del usuario), el cual está conectado mediante el punto de corte identificado con el código XXX al circuito primario de la empresa distribuidora identificado con el código XXX correspondiente a la subestación XXX. Además, con base en los registros entregados por EEO, se encontró que del número de usuarios conectados al mismo circuito, solamente el referido usuario presentó reclamo por daño en sus equipos eléctricos. […]

[…] En cuadro n.° 2, la distribuidora EEO presentó información relacionada con los eventos de interrupción y reposición que afectaron el suministro de energía eléctrica entre los meses de julio y agosto del año 2019, en dicho periodo se muestra la fecha correspondiente al mes en el cual el señor XXX manifestó que una interrupción de energía afectó el suministro; se observa que efectivamente la distribuidora reportó tres interrupciones en fecha 24 de julio del año 2019, entre las horas 4:35, 6:52 y 10:24, dichas interrupciones se debieron a fusible fundido en la protección de EEO (punto de entrega), lo cual nos indica que la falla que ocasionó el disparo de la protección de la distribuidora sucedió aguas abajo del punto de entrega de la distribuidora, es decir, a partir de la extensión de línea del usuario (1.2 km de extensión línea en media tensión), por tal motivo EEO realizó el cambio del elemento fallado en el punto de entrega identificado por el número de placa XXX.

De acuerdo con la información de la bitácora de control del operador de la planta de bombeo, proporcionada por el usuario, en esta se manifiesta que el equipo se arrancó a las 12:17 a.m., o sea, las 0:17 horas del día 20 de agosto del año 2019, a eso de las 10:41 a.m. se escuchó en la subestación del suministro una explosión, quedando sin servicio todo el local y con dos transformadores de 37.5 kVA dañados, los cuales fueron sustituidos el siguiente día. En dicha interrupción se vio afectada nuevamente la protección de la distribuidora (XXX), detallada en fotografía n.° 1). De acuerdo con el análisis de los eventos se concluye que las protecciones del punto de recibo como de las protecciones de la subestación no estaban correctamente dimensionadas por tal motivo no protegieron las instalaciones y sus equipos del usuario, determinado que en ambos eventos se debieron a fallas en la instalación eléctrica propiedad del usuario.

Con base en lo anteriormente expuesto, se establece que el servicio del usuario fue afectado directamente a raíz de fallas en extensión de línea primaria e instalación interna de la planta de bombeo, eventos que están relacionadas con la fecha en la cual resultaron dañados los equipos eléctricos detallados en el cuadro n.° 1.

En el formulario de reclamo presentado a EEO, el usuario manifestó que escucho una explosión en la subestación de la planta de bombeo que ocasionó el daño en los dos transformadores, lo cual indica que la falla eléctrica tuvo su origen en local de la planta de bombeo. […]

 **Reclamos vinculados al** **circuito XXX en los meses de julio y agosto del 2019.**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora, se verificó que no existen reclamos por daños a equipos de otros servicios conectados al mismo circuito, al cual está conectado el suministro bajo análisis y que hayan sido afectados por el evento ocurrido en la fecha del 24 de julio y 20 de agosto, ambas fechas del año 2019.

[…] **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 media tensión, mediante sistema bifásico. La subestación del suministro bajo estudio consta de dos transformadores monofásicos conectados en configuración Estrella - Delta abierta, para brindar en baja tensión los voltajes nominales de 480/240 Voltios requeridos por la carga instalada en el suministro.
2. La conexión Estrella – Delta para un banco de dos transformadores se recomienda solamente en casos de emergencia y no como una conexión permanente, debido a que dicha configuración es susceptible al desbalance de las corrientes pudiendo en cualquier momento dañar incluso la subestación. Cabe mencionar que la demanda de potencia del motor a plena marcha está por encima del 80% de la capacidad de la subestación, condición que en el transcurso del tiempo reduce la vida útil de los transformadores.
3. Además, con el propósito de establecer el nivel de tensión suministrado a los equipos instalados en el servicio eléctrico del señor XXX, durante la inspección realizada al lugar, se realizaron mediciones puntuales de los niveles tensión en las instalaciones eléctricas del usuario; estableciéndose que el valor promedio de dichas mediciones ronda los 462 Voltios entre fase y fase.

Al respecto, traemos a cuenta lo establecido en la tabla N.° 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 con 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, en el secundario se debe de tener un voltaje entre el rango de 446.4 a 513.6 Voltios. En nuestro caso, se tiene un promedio de tensión dentro del parámetro permitido por la normativa. En la tabla n.° 2, se muestra el rango de operación mencionado.



1. Tomando en consideración el desbalance de corriente presentado por el equipo de control del sistema de bombeo, se determina que el equipo de bombeo estuvo sometido a desbalances de corrientes que ocasionaron calentamiento y desgastes mecánicos en el equipo reportado como dañado.
2. Con respecto a la información que fue requerida a la EEO y el análisis realizado, el argumento presentado por el señor XXX, donde manifiesta que en su suministro se presentaron variaciones abruptas de voltaje ocasionadas por la mala calidad de servicio brindado por la distribuidora, lo cual ocasionó que se dañara un motor de 60 HP y dos transformadores de una capacidad de 37.5 kVA, carecen de fundamento técnico, debido que el mantenimiento de toda la estructura y equipo de transformación utilizado para convertir el voltaje suministrado por la distribuidora al voltaje requerido por la carga instalada en el suministro, es responsabilidad del usuario; por tanto, no es aceptable.
3. Tomando en consideración la información entregada por la empresa distribuidora EEO, se determinó que una falla a un nivel de media tensión (vinculados al circuito XXX), hubiera provocado daño en una cantidad considerable de suministros conectados a dicho circuito, situación que no se presentó en este caso.

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, establece que la empresa distribuidora EEO no es la responsable por el daño en tres equipos eléctricos reportados por el señor XXX, ocurrido en fecha 24 de julio y 20 de agosto, del año 2019; debido a que durante el proceso de nuestra investigación no se encontraron evidencias que indiquen que la distribuidora haya tenido eventos relacionados con suspensiones o reposiciones de suministro en el circuito que brinda energía eléctrica al suministro en análisis, que coinciden con las fechas en que se dañaron los equipos mencionados previamente. […]

* 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, no se le puede atribuir a la empresa distribuidora EEO la responsabilidad por el daño a los equipos eléctricos reclamados por el señor XXX, en consideración a que no se encontraron evidencias que nos conduzcan a determinar que existieron fallas o perturbaciones en la red de distribución de media tensión en la fecha que hace referencia el usuario y deficiencias en la calidad del voltaje brindado por la distribuidora, que puedan ser atribuidas a esta, y que fueron la causa del daño que presentaron los equipos eléctricos propiedad del usuario.
2. En consideración con lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET determinó que las pruebas presentadas por la distribuidora son aceptables, ya que por medio de estas la sociedad EEO, S.A. de C.V., ha demostrado que en fecha en que indica el señor XXX, que se le dañaron los equipos eléctricos objeto del diferendo que nos ocupa, no existen registros de perturbaciones eléctricas de régimen permanente en el circuito primario asociado al centro de transformación identificado con el código XXX, el cual abastece el suministro de la planta de bombeo en referencia; y que las fallas registradas en la bitácora de control de operaciones de la red de distribución de la EEO, identificadas con los números XXX estén relacionadas a variaciones de voltaje, las cuales hayan incidido en los daños reportados en el equipo eléctrico propiedad del denunciante.
3. Consecuentemente con lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo de este informe técnico presente, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que la empresa EEO, S.A. de C.V., no es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor XXX, relacionado al suministro identificado con el NIC XXX, a nombre de la XXX. Por consiguiente, la compensación por daños reclamados correspondiente a la cantidad de nueve mil novecientos dieciocho 56/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 9,918.56), no es procedente. […]”.

**d) Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0404-2021-CAU de fecha tres de mayo de este año, esta Superintendencia remitió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. y al señor XXX copia del informe técnico N.° IT-397-45620-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.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario el día seis de mayo de este año, por lo que el plazo finalizó el día veinte del mismo mes y año.

El día doce de mayo de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad EEO, 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, 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.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 veinte, 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 reclamo presentado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad EEO, S.A. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble de la XXX.

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

El CAU en el informe técnico N.° IT-397-45620-CAU estableció los hechos siguientes:

* Sobre el análisis de las interrupciones:
* De la bitácora de operaciones remitida mensualmente por la sociedad EEO, S.A. de C.V. se constató que durante el período comprendido entre los días veinticuatro y veinticinco de julio de dos mil diecinueve, no se registró evento alguno que afectara el suministro identificado con el NIC XXX.
* Según los registros mensuales relacionados con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico correspondiente a los meses de julio y agosto de dos mil diecinueve, el día 24 de julio del año 2019 ocurrieron tres interrupciones que se originaron por un fusible fundido en la protección de EEO (punto de entrega). Lo anterior indica que la falla que ocasionó el disparo de la protección en la red de la distribuidora sucedió *aguas abajo* del punto de entrega del suministro en cuestión.
* De acuerdo con la información de la bitácora de control del operador de la planta de bombeo propiedad de la XXX, se detalla que el día 20 de agosto del año 2019 se escuchó una explosión en la subestación del suministro, quedando sin servicio eléctrico todo el local y con dos transformadores de 37.5 kVA dañados. Sobre dicha explosión, en el formulario de reclamo presentado a la empresa distribuidora, el usuario manifestó que la escucharon en la subestación de la planta de bombeo, lo que indica que la falla eléctrica tuvo su origen adentro del local, no en las instalaciones de la distribuidora.
* Con base al análisis realizado, el CAU concluyó que las protecciones del punto de recibo, así como las protecciones de la subestación del usuario no estaban correctamente dimensionadas, por tal motivo no protegieron las instalaciones y los equipos. En consecuencia, estableció que el servicio del usuario fue afectado directamente por fallas en la extensión de línea primaria e instalación interna de la planta de bombeo.
	+ - * Los incumplimientos de las condiciones técnicas de las instalaciones eléctricas internas del suministro son las siguientes:
			1. La conexión Estrella – Delta para un banco de dos transformadores se recomienda solamente en casos de emergencia y no como una conexión permanente, debido a que dicha configuración es susceptible al desbalance de las corrientes, pudiendo en cualquier momento dañar incluso la subestación.
			2. La demanda de potencia del motor a plena marcha está por encima del 80% de la capacidad de la subestación; condición que en el transcurso del tiempo reduce la vida útil de los transformadores.
			3. El equipo de bombeo estuvo sometido a desbalances de corrientes que ocasionaron calentamiento y desgastes mecánicos en el equipo reportado como dañado.

Enumerado las condiciones de las instalaciones internas, corresponde exponer que, al titular del suministro eléctrico, la XXX, le corresponde el mantenimiento de toda la estructura eléctrica interna del inmueble y de los equipos de transformación utilizados para convertir el voltaje suministrado por la distribuidora al voltaje requerido por la carga instalada en el suministro.

De la investigación realizada se determina que las instalaciones no son las adecuadas, por lo que 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 EEO, S.A. de C.V. y, por tanto, no existe una relación causal entre la calidad del servicio y los daños reclamados.

 **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 del usuario 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 por el usuario 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 EEO, S.A. de C.V., no es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto no debe compensar al usuario.

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 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-397-45620-CAU, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad EEO, S.A. de C.V. de los daños reclamados por el señor XXX, presidente de la XXX, por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC XXX 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-397-45620-CAU rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que los daños sufridos en los equipos eléctricos reclamados por el señor XXX, presidente de la XXX, no se originaron por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad EEO, S.A. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.
2. Recomendar a la XXX que realice en sus instalaciones eléctricas internas las adecuaciones necesarias a efecto de evitar futuros daños.
3. Notificar al señor XXX, presidente de la XXX y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente