**ACUERDO N.° E-0744-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día dieciséis de agosto del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veintisiete de noviembre de dos mil veinte, el señor +++ presentó un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. por considerar que debido a una falla en el servicio de energía eléctrica que afectó el suministro identificado con el NC +++, se dañaron los equipos siguientes:

+++

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Prevención**

Mediante el acuerdo N.° E-1278-2020-CAU, de fecha dieciséis de diciembre de dos mil veinte, se previno al señor +++, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara la documentación pertinente por medio de la cual acreditara la calidad con la que actúa, a fin de comprobar que posee facultades para representar al señor +++ (titular ser suministro) o en su defecto a la señora +++, arrendataria del inmueble.

Dicho acuerdo fue notificado al señor +++, el veintiuno de diciembre de dos mil veinte, por lo que el plazo finalizaba el día trece de enero del presente año.

Los días veintiuno de diciembre del año dos mil veinte y ocho de enero de este año, el señor +++ presentó, entre otra información, un documento privado con firma legalizada por un notario, en el cual consta que la señora +++, arrendataria del inmueble donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NC +++, autoriza al señor +++ para intervenir en su representación en el reclamo interpuesto en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. relacionado a los daños sufridos en los equipos relacionados, por lo que demostró contar con un interés para solicitar la intervención de esta Superintendencia.

* + 1. **Audiencia**

Por medio del acuerdo N.° E-0033-2021-CAU, de fecha quince de enero del presente año, se concedió audiencia a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que se manifestara por escrito respecto de dicho reclamo; y que remitiera la documentación relacionada con el suministro identificado con el NC +++.

En el mismo acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a dicha distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; caso contrario, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El acuerdo en referencia fue notificado a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y al señor +++ el día veinte de enero de este año, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el tres de febrero del mismo año.

El día tres de febrero de este año, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“[…] **Conclusiones.**

* DELSUR, mantiene la posición que no existe evento relacionado en la red de BT que alimenta al NC+++, en la fecha 14 de septiembre, que haya provocado el daño en el TV descrito.
* Los daños en los equipos reportados no son causa del suministro que DELSUR brinda al suministro.
* La instalación interna al momento de la visita técnica se encontró que no cumplen con lo dispuestos en los acuerdos de construcción emitidos por SIGET.
* Existe un empalme intermedio entre el punto del cuerpo terminal y la caja térmica, lo que es contraproducente, por que causa falso contacto y la degradación paulatinamente de los equipos electrónicos y toda la instalación eléctrica interna. […]”

Además, respecto a la computadora laptop reportada como dañada, manifestó lo siguiente:

“[…] el usuario reporto falla en una laptop. Sin embargo, en la parte de detalle de los equipos dañados, únicamente especifica un TV led de 55 pulgadas. […]

[…] El Sr. +++, mencionó que la laptop se la había llevado al trabajo y que ahí la repararían, dado que era propiedad de la empresa donde labora, no se pudo verificar este equipo […]”

Por su parte, el CAU informó mediante el memorando N.° M-0063-CAU-2021, de fecha ocho de febrero de este año, que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicho centro.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0116-2021-CAU, de fecha doce de febrero de este año, esta Superintendencia concedió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y al señor +++ un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que presentaran las pruebas que estimaran pertinentes.

El acuerdo descrito fue notificado a la distribuidora y al usuario el día diecisiete de febrero del presente año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día diecisiete de marzo del mismo año.

El día diecisiete de marzo de este año, el licenciado +++, actuando en la calidad antes indicada, presentó un escrito por medio del cual ratificó los argumentos y pruebas presentadas previamente.

Por otra parte, el señor +++ no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0251-2021-CAU, de fecha veintidós de marzo del presente año, esta Superintendencia comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico por medio del cual estableciera el origen de los daños reclamados por el señor +++ y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El acuerdo descrito fue notificado a la empresa distribuidora y al señor +++ el día veinticinco de marzo de este año.

Por medio de memorando de fecha veintinueve de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0106-CAU-21, por medio del cual estableció lo siguiente:

1. Red eléctrica de la distribuidora

“[…] el CAU realizó una inspección técnica in situ, con fecha 12 de mayo del 2021, para verificar las condiciones de la red de distribución eléctrica mediante la cual se suministra de energía eléctrica al servicio identificado con el **NC +++**. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: (…)

b) Durante la inspección efectuada al referido lugar, no se observaron actividades de mantenimiento que se hayan efectuado en el Centro de Transformación, ni en la red de distribución eléctrica en baja tensión asociada a éste, a la cual está conectado el servicio bajo análisis. Lo anterior se puede observar en la siguiente fotografía:

+++

c) Se verificó en la red que en el lugar existe bastante vida silvestre y el tendido eléctrico no cuenta con la protección suficiente para este tipo de problema. A su vez, se apreció que en la red de media tensión no se ha realizado mantenimiento, ya que existen nidos de aves en la protección del aislador que se encuentra sobre el transformador que alimenta el suministro bajo estudio. Esto se muestra a continuación.

+++

(…)

1. Instalaciones eléctricas internas del suministro

[…] e) Seguidamente se procedió a inspeccionar las instalaciones eléctricas de la vivienda. Se retiró la tapa del tablero general con el objetivo de observar las condiciones del mismo, encontrando todo limpio y en buen estado. También, durante la inspección se constató que el Centro de Distribución de Cargas Eléctricas propiedad de la usuaria final, se encuentra en buenas condiciones, no se detectó conductores con falso contacto, ni líneas sobre montadas. Lo anterior se puede observar en las siguientes fotografías:

+++

f) Además, se encontró el televisor reportado como dañado ya reparado, usuario comentó que lo llevó a reparar en el mes de marzo de 2021., Por otro lado, se verificó que los tomacorrientes donde estaba conectado el televisor con daños no poseen cable de puesta a tierra. Lo anterior se puede observar en la siguiente fotografía: (…)

+++

g) Usuario manifestó que la computadora marca Lenovo reportada la entregó a la empresa donde labora, ya que es propiedad de la misma. La caja de televisión por cable fue remplazada por la operadora de servicios de telecomunicaciones. A su vez, presentó una factura comercial que le proporciono el técnico que realizó la reparación del televisor que fue reportado como dañado (…)

1. Eventos reportados y calidad del servicio

[…] **Interrupciones ocurridas durante los meses de agosto a octubre del 2020 (…)**

(…) Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, se determinó que la cantidad de servicios eléctricos conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora DELSUR con el código **DS +++** son 36, incluyendo el servicio eléctrico a nombre del señor +++, vinculado con el suministro objeto de nuestro análisis (…)

También, en el cuadro n.° 2 se puede observar que en el registro relacionado con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al período del mes de agosto a octubre del 2020, se encontraron 6 interrupciones en el mes de agosto de 2020; 7 interrupciones en el mes de septiembre de 2020, y se encontraron 2 interrupciones durante el mes de octubre de 2020 que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis (…)

(…) se puede observar que durante el mes de septiembre del 2020, la empresa DELSUR registró la interrupción identificada con el código +++, relacionada con el accionamiento del elemento de seccionalizador tripolar telecontrolado con código S022-01 a causa de contacto animal, dicha interrupción sucedió un día después de la fecha en la que indica el señor +++ que se le dañaron sus equipos eléctricos. (…)

[…] **Bitácora de operaciones**

Con base en la información presentada por la empresa distribuidora, se procedió a efectuar un análisis de los eventos registrados en la bitácora de operaciones correspondientes a las fechas del 13 al 15 de septiembre del 2020, con el objetivo de identificar algún evento que esté asociado con el incidente reportado por el usuario con esa misma fecha.

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 15 de septiembre del 2020, en donde se puede observar que la empresa distribuidora a las 9 horas con 12 minutos ha reportado el evento que afectó el circuito al cual está conectado el suministro (…)

[…] **Detalle de reclamos relacionados a bajo voltaje y falta de energía de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código DS +++ durante el mes de septiembre del 2020.**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, se verificó que no existen reclamos por bajo voltaje durante el mes de septiembre del 2020 de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código **DS +++**; sin embargo, se verificó que existen 3 reclamos por falta de energía durante el mes de septiembre del 2020 de usuarios cuyos servicios están conectados a la unidad de transformación identificada con el código **DS +++,** lo cual coincide con el evento de falla registrado por la empresa distribuidora con fecha 15 de septiembre del 2020, y que sin duda alguna tuvo que haber afectado el servicio del señor +++, según el reclamo interpuso ante la empresa DELSUR relacionado a daños a equipos. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

+++

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

El señor +++ menciona que con fecha 14 de septiembre del 2020, después de escuchar dos explosiones se produjo un corte de energía eléctrica en la zona y posterior al suceso personal de la empresa distribuidora realizó las reparaciones para restaurar el servicio eléctrico; sin embargo, al momento de restablecido el servicio se dio cuenta del daño en sus equipos eléctricos. A continuación, se muestran fotografías en las cuales se puede apreciar cuadrilla del personal de DELSUR, realizando trabajos (…)

Al respecto, de conformidad a la investigación realizada, se puede considerar que ha existido una relación entre la falla ocurrida con fecha 15 de septiembre del 2020 en la red de distribución de la empresa DELSUR y la afectación que experimentó el suministro de energía eléctrica bajo análisis y que tuvo como consecuencia el daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor +++.

Si bien es cierto, el señor +++ menciona en su reclamo que sus equipos eléctricos se dañaron un día antes de la fecha en la que efectivamente ocurrió la falla, y que tuvo como consecuencia la interrupción del servicio eléctrico en la zona, se puede establecer que la inconsistencia en la fecha reportada por el señor +++ no significa que su servicio no haya sido afectado por la falla registrada por DELSUR con fecha 15 de septiembre de 2020, donde reportaron el contacto de un ave en el corte identificado como +++, afectando directamente a todos los servicios conectados al centro de transformación identificado con el código DS +++.

[…] **Análisis de los argumentos presentados por la empresa DELSUR**

Según los escritos presentados por DELSUR, mencionan cuatro puntos del por qué la empresa distribuidora no es responsable del daño de los equipos electrónicos que el señor +++ reportó. Los cuales son los siguientes:

1. DELSUR mantiene la posición que no existió evento relacionado en la red de BT que alimenta al NC +++, en la fecha 14 de septiembre del 2020, que haya provocado el daño del televisor antes descrito.
2. Que los daños en los equipos no son causa del suministro que DELSUR brinda al usuario.
3. La instalación interna al momento de la visita técnica se encontró, que no cumple con lo dispuesto en lo acuerdos de construcción emitidos por la SIGET.
4. Existe un empalme intermedio entre el punto del cuerpo terminal y la caja térmica, lo que es contraproducente, por que causa falso contacto y degradación paulatina de los equipos electrónicos y toda la instalación eléctrica interna.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. El argumento relacionado a la fecha que expuso el usuario, DELSUR no realizó un barrido de fallas de días antes y posteriores al reportado. Sin embargo, el CAU realizó un barrido del 13 al 15 de septiembre de 2020 y se encontró que en fecha 15 de septiembre del 2020, existió una falla por un contacto animal, en dicha fecha se encontraron registros de llamadas de usuarios finales que reportaron falta de suministro y explosiones en el circuito que suministra al usuario final.

Bajo el criterio anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por DELSUR y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla, la cual está registrada en la base de datos que posee la SIGET, con fecha 15 de septiembre de 2020; por consiguiente, se establece que, si bien, el usuario afectado ha indicado que los daños en sus equipos eléctricos ocurrió en fecha 14 de septiembre de 2020, esta inconsistencia en la fecha reportada, no exime de la responsabilidad a la empresa distribuidora, ya que existe evidencia de acciones realizadas por personal de DELSUR para atender la falla y restablecer el servicio de energía eléctrica.

1. En relación al punto dos, se puede relacionar la falla con los equipos dañados, debido que en la bitácora reportaron que se registró una corriente de falla de 2600 amperios en el recloser +++, este mismo controla el circuito que suministra energía al corte +++. El disparo de este se debe a un contacto animal por ave.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que existe una clara evidencia de que la falla registrada en el corte identificado con el código +++, producto de un contacto con un animal, ocurrida con fecha 15 de septiembre de 2020, con una duración de una hora con once minutos, tuvo como consecuencia que se produjera una alteración en los niveles de tensión que son suministrados a los servicios de los usuarios finales que están vinculados con el Centro de Transformación con código DS +++.

1. En relación al argumento que la instalación eléctrica interna del usuario final incumple lo dispuesto en los acuerdos aprobados por SIGET, al respecto de lo anterior, el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos, donde habita el señor +++, es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo **N.º 29-E-2000**, emitido por la Superintendencia; sin embargo, este centro es de la opinión que la falla por contacto animal acontecida el 15 de septiembre de 2020, a las ocho horas con cincuenta y dos minutos, con una duración de una hora con once minutos, fue de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada en el corte identificado con el código +++.

Asimismo, el CAU considera que el contacto animal con las líneas aéreas de distribución eléctrica y los Centros de Transformación es común y no tiene un carácter excepcional, es decir, las líneas aéreas de distribución y los Centros de Transformación están permanentemente sujetos a riesgo de falla por ese motivo.

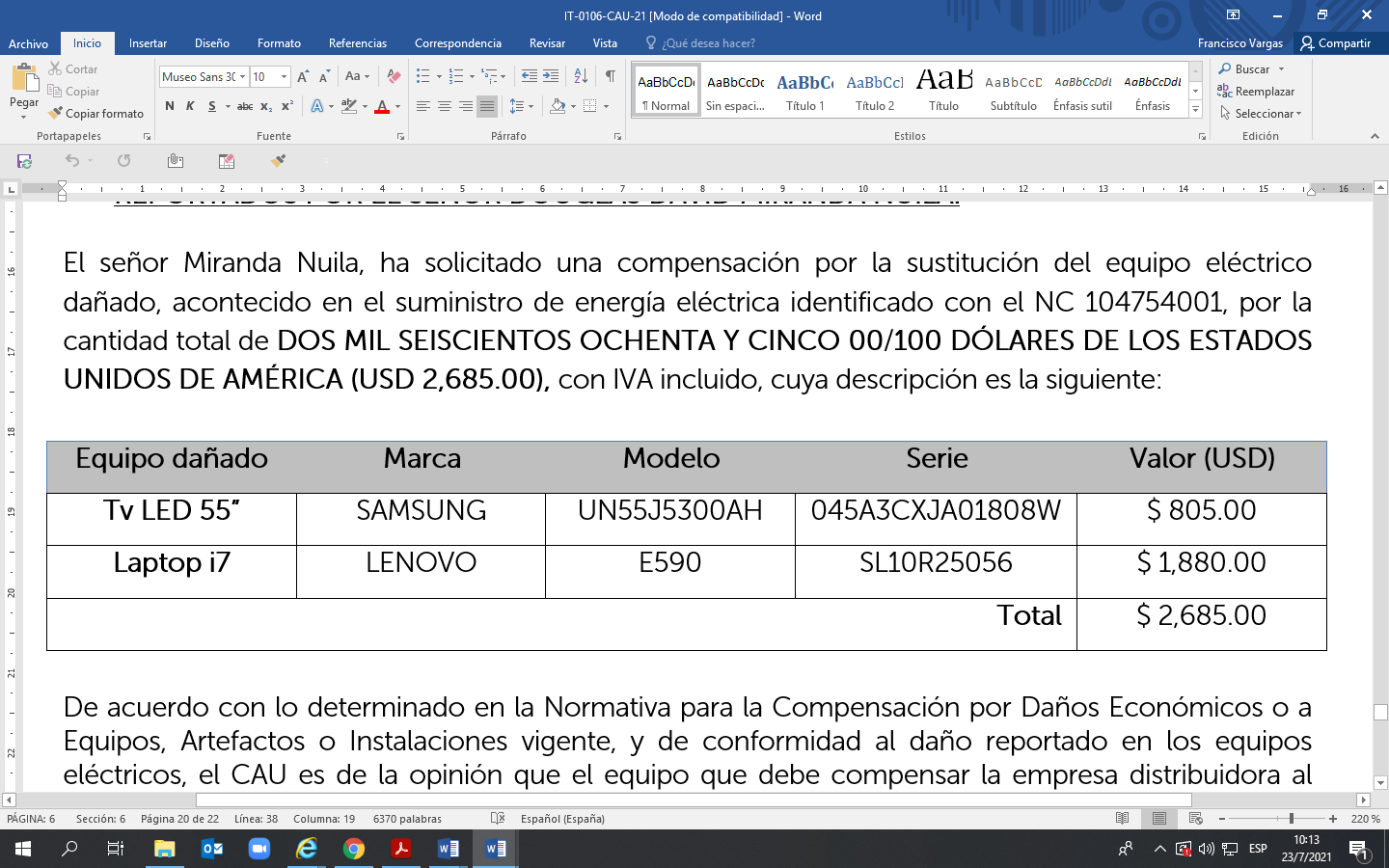
Respecto al argumento de la condición encontrada relacionada con el empalme intermedio entre el punto del cuerpo terminal y la caja térmica, se considera que es un incumplimiento a la normativa por parte del usuario; sin embargo, DELSUR no presentó elementos de pruebas (mediciones de voltaje) que permitieran establecer que dicha condición generaba variaciones de voltaje en las instalaciones eléctricas internas del suministro.

1. Daños y compensación de los equipos reclamados

[…] Se ha verificado que la interrupción registrada por la empresa distribuidora con fecha 15 de septiembre del 2020, producida por contacto animal, accionó el recloser +++ que protege el circuito que alimenta el cortacircuito con código +++, lo cual generó una corriente de falla en la red de distribución eléctrica, afectando de forma directa el suministro identificado con el NC +++, lo que incidió en el funcionamiento de los equipos reclamados por el señor +++.

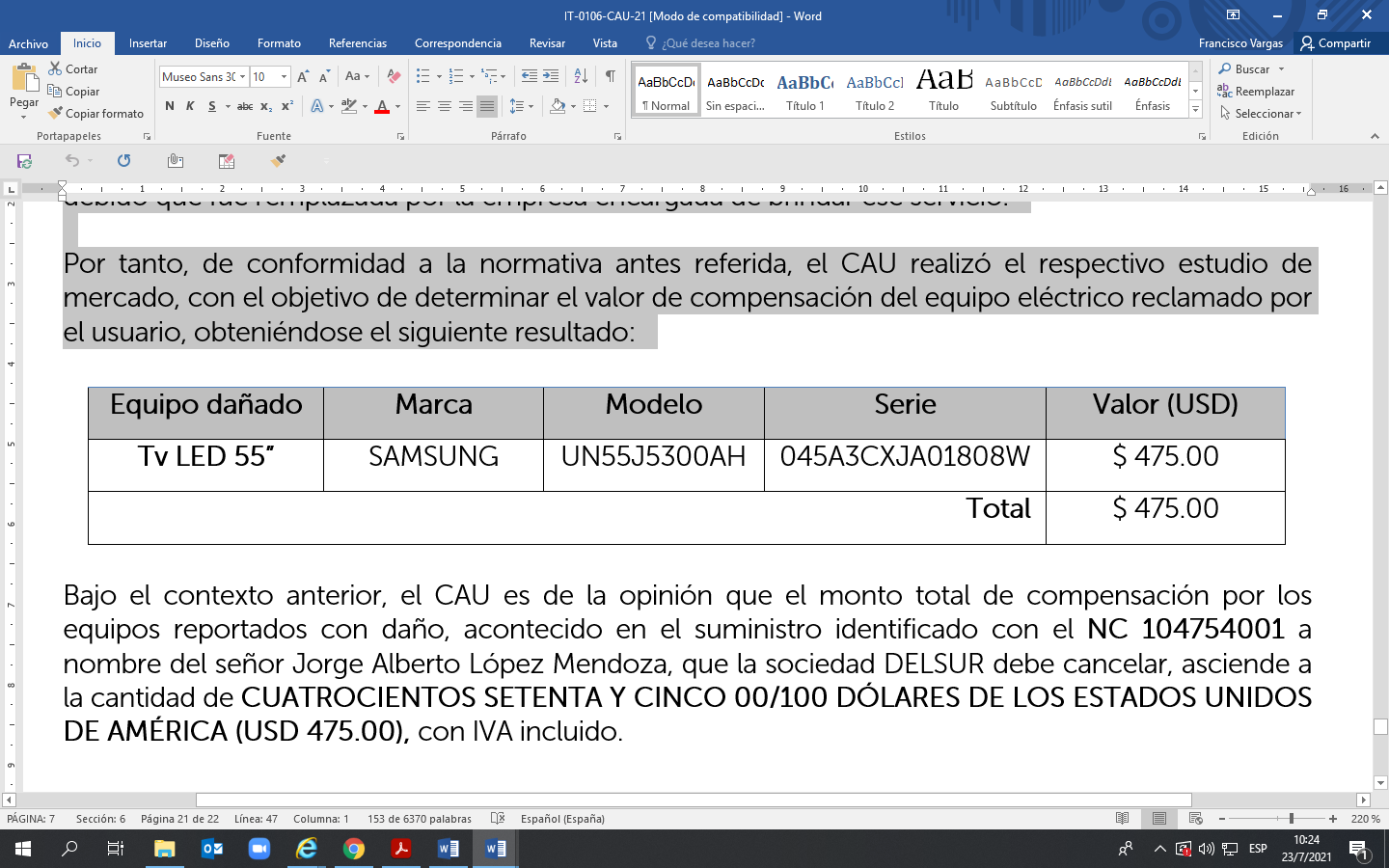
Bajo el contexto anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por DELSUR y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla, la cual está registrada en la base de datos que posee la SIGET, con fecha 15 de septiembre de 2020; por consiguiente, se establece que, si bien, el usuario afectado ha indicado que los daños en sus equipos eléctricos ocurrió en fecha 14 de septiembre de 2020, esta inconsistencia en la fecha reportada, no exime de la responsabilidad a la empresa distribuidora, ya que existe evidencia de acciones realizadas por personal de DELSUR para atender la falla y restablecer el servicio de energía eléctrica en 15 de septiembre de 2020. (…)

El señor +++, ha solicitado una compensación por la sustitución del equipo eléctrico dañado, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC +++, por la cantidad total de **DOS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO 00**/**100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,685.00),** con IVA incluido, cuya descripción es la siguiente:



De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, y de conformidad al daño reportado en los equipos eléctricos, el CAU es de la opinión que el equipo que debe compensar la empresa distribuidora al señor +++ debe ser el televisor marca Samsung, modelo UN55J5300AH con número de serie 045A3CXJA01808W, esta consideración se debe ya que, durante la tramitación del reclamo, tanto DELSUR como el CAU no tuvo acceso a verificar físicamente el daño reportado en la computadora marca Lenovo. Sobre la caja decodificadora de televisión por cable no se consideró debido que fue remplazada por la empresa encargada de brindar ese servicio.

Por tanto, de conformidad a la normativa antes referida, el CAU realizó el respectivo estudio de mercado, con el objetivo de determinar el valor de compensación del equipo eléctrico reclamado por el usuario, obteniéndose el siguiente resultado:



Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que el monto total de compensación por los equipos reportados con daño, acontecido en el suministro identificado con el **NC +++** a nombre del señor +++, que la sociedad DELSUR debe cancelar, asciende a la cantidad de **CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 475.00),** con IVA incluido.

1. Dictamen
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.º 319-E-2014, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU es de la opinión que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica, esta fue la causante del daño que presentan los equipos eléctricos afectados en el suministro identificado con el NC +++.
3. Del análisis realizado a la información vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro eléctrico identificado por la sociedad DELSUR con el NC +++, en el mes de septiembre del 2020, se verificó que este servicio eléctrico fue afectado por 3 interrupciones; se encontró un registro de corte de energía eléctrica el día 15 de septiembre del 2020, producido por contacto animal (ave) en líneas de media tensión, lo cual accionó el recloser +++ que controla el cortacircuito con código +++, afectando directamente a todos los servicios conectados al equipo de transformación identificado con el código DS +++.
4. La falla registrada por la empresa distribuidora con fecha 15 de septiembre del 2020, la cual accionó el elemento recloser con código +++, incidió de manera directa en el servicio identificado con el NC +++, de tal manera que los equipos eléctricos del usuario no operaron dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, emitidas por esta Institución.
5. Un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos, donde habita el señor +++, es un incumplimiento a lo establecido en las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el acuerdo N.º 29-E-2000, emitido por la Superintendencia; sin embargo, este centro es de la opinión que la falla por contacto animal acontecida el 15 de septiembre de 2020, a las ocho horas con cincuenta y dos minutos, con una duración de una hora con once minutos, fue de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada en el corte identificado con el código +++.
6. Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU es de la opinión que la empresa DELSUR, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportado por el señor +++, correspondiente al suministro identificado con el NC +++. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en los equipos eléctricos, es procedente que la empresa DELSUR compense al señor +++ la cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 475.00), con IVA incluido. […]”

**d) Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0452-2021-CAU, de fecha diecinueve de mayo de este año, esta Superintendencia remitió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y al señor +++ copia del informe técnico N.° IT-0106-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.

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

El día dos de junio del presente año, el señor +++ presentó un escrito por medio del cual manifestó estar de acuerdo con el informe técnico rendido por el CAU.

El día siete de junio de este año, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

[…] **1. De la fecha en que ocurrieron los daños**

Con relación al contenido del informe en referencia, es necesario empezar señalando que el reclamo por daño a equipos interpuesto por parte del usuario fue reportado como ocurrido en fecha 14 de septiembre de 2020 […]

En ese sentido, debe señalarse que en el informe técnico se indica de forma clara que una falla que se da el 15 de septiembre de 2020 es la causal del daño al equipo; razón por la cual el reclamo carece de relación lógica, puesto que, tomando en cuenta que el daño en el equipo se dio el día 14 de septiembre, no resulta materialmente posible que dicha falla haya sido la causante de los daños, ya que para el día de la falla -15 de septiembre- el equipo ya estaba dañado […]

**2. De las condiciones en las que se encontraba la caja térmica**

Al respecto, en el informe técnico presentado por DELSUR se estableció lo siguiente […]

[…] se observa que la caja térmica tiene un alimentador color negro, pero en el cuerpo terminal es blanco, es decir la alimentación del cuerpo terminal a la caja térmica tiene empalme, la que está en contra de los estándares de construcción emitidos por SIGET. Asimismo, con dichas imágenes se evidencia que anteriormente se dio un cortocircuito, presumiblemente, al momento de hacer la modificación en los alimentadores de la caja térmica.

Con base en lo expuesto, es posible afirmar que el daño no es atribuible a DELSUR, sino que, por el contrario, ese daño es atribuible a las condiciones fuera de norma encontradas en las instalaciones del reclamante, lo que se describió en detalle en el informe que DELSUR emitió y presentó en este procedimiento, lo que así se solicita que sea reconocido en esta oportunidad.

**3. Respecto de las condiciones detectadas por la SIGET en su propia inspección**

En el informe en cuestión, SIGET menciona que existe falta de poda en la infraestructura eléctrica; sobre el particular, debe de manifestarse que las condiciones de la vegetación 6 meses después de los eventos no puede ser asociada como una deficiencia al momento del daño de los equipos.

En el mismo sentido, es necesario señalar que la protección contra animales que en el informe se menciona que hace falta, no es obligación colocarla debido a que la norma de construcción de redes aéreas no exige la colocación de cubierta protectora, ni los discos que se colocan en los aisladores, por lo que no puede asociarse un incumplimiento dicha circunstancia.

**4. Conclusiones**

* DELSUR mantiene la posición de que no existe evento relacionado en la red de BT que alimenta al NC+++ en la fecha 14 de septiembre de 2020, el cual haya provocado el daño en los aparatos reclamados.

* Los daños en los equipos reportados no son causa del suministro que DELSUR brinda al reclamante.

* La instalación interna al momento de la visita técnica se encontró que no cumplen con lo dispuestos en los acuerdos de construcción emitidos por SIGET.

* Existe un empalme intermedio entre el punto del cuerpo terminal y la caja térmica, lo que es contraproducente porque cusa falso contacto y la degradación paulatina de los equipos electrónicos y toda la instalación eléctrica interna.

Por todo lo anterior, DELSUR reitera que el daño reclamado en los equipos no es atribuible a mi representada, principalmente debido a que las fallas que describe SIGET no tiene relación con el día y hora reportado, lo que así se solicita que sea reconocido por esa autoridad […]”

**e) Ampliación del IT**

Por medio del acuerdo N.° E-0555-2021-CAU, de fecha dieciocho de junio del presente año, esta Superintendencia requirió al CAU para que rindiera un nuevo informe técnico en el cual analizara la procedencia o no de los argumentos planteados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en el escrito de fecha siete de junio de este año.

El acuerdo referido fue notificado a la empresa distribuidora y al señor +++ el día veintidós de junio de este año.

El día diecinueve de julio del presente año, el señor +++ presentó un escrito por medio del cual reiteró estar de acuerdo con el informe técnico rendido por el CAU.

Por medio de memorando de fecha veintiuno de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0152-CAU-21, por medio del cual estableció lo siguiente:

Análisis de los argumentos presentados por DELSUR

“[…]La empresa DELSUR solicita se anule la determinación de compensación por daños a equipos en el servicio identificado con el NC +++, mencionando los siguientes argumentos:

* 1. ***De la fecha en que ocurrieron los daños.***

*Con relación al contenido del informe en referencia, es necesario empezar señalando que el reclamo por daño a equipos interpuesto por parte del usuario fue reportado como ocurrido en fecha 14 de septiembre de 2020, tal como se muestra a continuación:*

+++

*En ese sentido, debe señalarse que en el informe técnico se indica de forma clara que una falla que se da el 15 de septiembre de 2020 es la causal del daño al equipo; razón por la cual el reclamo carece de relación lógica, puesto que, tomando en cuenta que el daño en el equipo se dio el día 14 de septiembre, no resulta materialmente posible que dicha falla haya sido la causante de los daños, ya que para el día de la falla -15 de septiembre- el equipo ya estaba dañado, tal como se evidencia a continuación:*

+++

Sobre este punto, el CAU determinó que este servicio eléctrico fue afectado por la falla sucedida el 15 de septiembre del 2020, ya que afectó al elemento de corte con código +++ y al equipo de transformación con código DS +++ el cual suministra el servicio brindado al señor +++, cabe mencionar que en dicho corte existió un contacto animal, el cual generó que la línea de media tensión que alimenta tanto al corte como al transformador se produjera una corriente de falla, lo que provocó un incremento súbito de la misma por dicho contacto. Este suceso ocasionó que existiera una interrupción del servicio de energía eléctrica en el corte +++ y el transformador DS +++.

Por consiguiente, tomando en consideración lo antes expuesto el CAU considera que si bien el usuario final ha indicado que los daños en sus equipos eléctricos ocurrieron el 14 de septiembre del 2020 y, que de acuerdo a la información a la que se ha tenido acceso, este Centro ha logado evidenciar que existe un registro de un evento acontecido con fecha 15 de septiembre de 2020, razón por lo cual esta inconsistencia de fechas no le exime a DELSUR de la responsabilidad de responder por los daños que acontecieron en el citado suministro. Esto basado en que, el usuario realizó la gestión del reclamo una semana después de lo sucedido, el usuario final pudo equivocarse de día por el tiempo transcurrido; a su vez, si se realiza un análisis de las fallas que fueron reportadas por la empresa distribuidora se observa que la falla más próxima a lo comentado por el usuario fue en fecha 15 de septiembre del 2020, por lo que el tipo de falla, el lugar donde ocurrió la misma dan lugar a determinar que la fecha que el usuario quiso reportar está relacionada con la falla registrada por DELSUR con fecha 15 de septiembre de 2020.

Por las razones antes expuestas, el CAU considera que el argumento de la discrepancia de la fecha reportada por el usuario y la fecha en la que sucedió la falla que afectó al suministro en referencia no es un argumento de descargo que permita revertir el análisis realizado por el CAU.

* 1. ***De las condiciones en las que se encontraba la caja térmica.***

*Al respecto, en el informe técnico presentado por DELSUR se estableció lo siguiente:*

+++

*De lo anterior, se observa que la caja térmica tiene un alimentador color negro, pero en el cuerpo terminal es blanco, es decir la alimentación del cuerpo terminal a la caja térmica tiene empalme, lo que está en contra de los estándares de construcción emitidos por SIGET. Asimismo, con dichas imágenes se evidencia que anteriormente se dio un cortocircuito, presumiblemente, al momento de hacer la modificación en los alimentadores de la caja térmica.*

*Con base en lo expuesto, es posible afirmar que el daño no es atribuible a DELSUR, sino que, por el contrario, ese daño es atribuible a las condiciones fuera de norma encontradas en las instalaciones del reclamante, lo que se describió en detalle en el informe que DELUR emitió y presentó en este procedimiento, lo que así se solicita que sea reconocido en esta oportunidad.*

En relación a este punto, el CAU es de la opinión que DELSUR no cuenta con la certeza que exista un empalme en la acometida, debido que existe una caja térmica, entre el cuerpo terminal y la caja térmica verificada por la empresa distribuidora; a su vez, la empresa distribuidora no presentó pruebas con las cuales pueda demostrar que existe un empalme físico, y que las supuestas condiciones subestándar encontradas fueran la causa de un cortocircuito o un sobrecalentamiento en el mismo.

Ahora bien, si en dado caso existiera un incumplimiento de la acometida de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, contenida en el acuerdo No. 93-E-2008, emitido por esta superintendencia; aún corregida dicha condición no hubiera evitado las consecuencias de la falla acontecida el 15 de septiembre de 2020, debido que la misma fue de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada por el contacto animal en la red de distribución eléctrica en baja tensión vinculada con el centro de transformación que le brinda energía eléctrica al suministro y el corte afectado por el contacto animal.

* 1. ***Respecto de las condiciones detectadas por la SIGET en su propia inspección.***

*En el informe en cuestión, SIGET menciona que existe falta de poda en la infraestructura eléctrica; sobre el particular, debe de manifestarse que las condiciones de la vegetación 6 meses después de los eventos no puede ser asociada como una deficiencia al momento del daño de los equipos.*

*En el mismo sentido, es necesario señalar que la protección contra animales que en el informe se menciona que hace falta, no es obligación colocarla debido a que la norma de construcción de redes aéreas no exige la colocación de cubierta protectora, ni los discos que se colocan en los aisladores, por lo que no puede asociarse un incumplimiento dicha circunstancia.*

De conformidad con lo establecido en los artículos 30 y 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, el CAU es de la opinión que las empresas distribuidoras son responsables de velar por el mantenimiento y el buen funcionamiento de sus redes eléctricas, esto con el fin de evitar sucesos como el ocurrido en fecha 15 de septiembre del 2020. Asimismo, ante la presencia de árboles, vegetación o área protegidas, la empresa distribuidora debe considerar la protección de los conductores y otras superficies energizadas asociadas a las líneas.

En virtud de lo anterior, la recomendación de instalación de las protecciones y la realización de poda se mencionaron en el informe debido a que se observó una deficiencia en dicho trabajo de mantenimiento; ya que la zona donde se encuentra el suministro es una zona con vegetación y una activa vida silvestre, observándose muchas aves en el lugar. […]

CONCLUSIÓN

[…]

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora y la recopilada por esta institución a lo largo del proceso investigativo y que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros de fallas y eventos ocurridos en la zona, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones contenido en el acuerdo N.º 319-E-2014.
2. Con base en lo expuesto y tomando en consideración la información que fue recabada por el CAU a lo largo del proceso de la investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por el señor +++, en contra de esa empresa distribuidora, se establece que esta última no ha presentado pruebas o argumentos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico que rindió a la superintendencia.
3. Por lo anterior, y de conformidad al análisis efectuado en el informe técnico N.° IT-106-CAU-21, la empresa DELSUR, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportado por el señor +++, correspondiente al suministro identificado con el NC +++; por consiguiente, es procedente que la empresa DELSUR compense al señor +++ la cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 475.00), con IVA incluido. […]”
4. **SENTENCIA**
5. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
6. **MARCO REGULATORIO**

**1.A. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

El artículo 31 de dicha Ley determina que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros.

**1.B. Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad establece la forma y condiciones en que cada operador responderá por los daños que causen sus instalaciones o equipos a los de tercero podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

**1.C. Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.**

La Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, define y establece el procedimiento que deberán seguir las distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación y resolución de casos vinculados a daños económicos sufridos por los usuarios finales, que son atribuibles al suministro de energía eléctrica por causas imputables a un operador de dicho servicio.

El artículo 17 señala que el objetivo principal de la investigación será determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, materiales tales como productos en procesos, terminados o materias primas que no pueden ser resguardados en un corto tiempo o que por la naturaleza del proceso no puedan ser reutilizados, estableciendo la responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por una situación atribuible al operador.

Los artículos 18, 20 y 21 indican que se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET. Investigándose además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, pudiéndose requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

De tal forma que la investigación incluya los extremos planteados por las partes y aquellos aspectos técnicos que se estimen pertinentes para establecer responsabilidades, debiendo consignarse sus hallazgos y conclusiones en el informe técnico correspondiente.

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

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

1. **ANÁLISIS**

**2.A. ANÁLISIS TÉCNICO**

La figura procesal del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente al señor +++ por los daños reclamados.

En dicha investigación, el CAU debe recopilar y valorar en conjunto los elementos materiales probatorios, así como la evidencia física, a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

Lo anterior implica que, un daño debe ser indemnizado cuando, entre la acción u omisión y el resultado, se establezca terminante, clara e indubitadamente una relación de causalidad, de tal forma que se logre concluir que el origen de los daños eléctricos se originó directamente de la deficiencia en el suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor-comercializador a quien se le imputa.

De conformidad con lo expuesto, el CAU realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

**Determinación de la responsabilidad del daño de los equipos eléctricos**

Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU en los informes técnicos N.° IT-0106-CAU-21 e IT-0152-CAU-21 concluyó lo siguiente:

* En la red de distribución eléctrica había una gran cantidad de vegetación, fauna y nidos de aves en el aislador de protección del centro de transformación código +++. Debido a lo anterior, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. no ha realizado labores de mantenimiento en el transformador y en la red de distribución eléctrica en media y baja tensión.

En ese aspecto, la distribuidora incumple la responsabilidad establecida en los artículos 30 y 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, respecto al mantenimiento y el buen funcionamiento de sus redes eléctricas, y vuelve susceptible la red de distribución a fallas producidas por contacto animal.

* El servicio eléctrico con NC +++ fue afectado por 6 interrupciones en el mes de agosto, 7 interrupciones en septiembre y 2 en octubre, todas del año 2020.
* El día 15 de septiembre de 2020 a las 8:54 se registró la interrupción identificada con el código +++, relacionada con el accionamiento del elemento de seccionalizador tripolar telecontrolado con código +++ causada por contacto de una ave en la red en media tensión, la cual produjo una corriente de falla de 2,600 amperios que activó el recloser +++, instalado en el circuito que suministra energía eléctrica al corte +++ y afectó a los servicios conectados al equipo de transformación código +++, incluido el servicio eléctrico con NC +++.

Asimismo, tres usuarios conectados al mismo transformador reportaron dicha interrupción.

* El señor +++ en el reclamo presentado con fecha 22 de septiembre de 2020 mencionó que sus equipos eléctricos se dañaron el día 14 de septiembre, es decir, un día antes de la fecha en la que ocurrió la falla (interrupción del servicio eléctrico en la zona).

Sin embargo, la imprecisión en los antecedentes de la falla respecto a la fecha (1 día de diferencia) reportada por el señor +++ no debe valorarse de forma aislada, pues en el contenido del reclamo se detalla la explosión que antecedió a la interrupción del servicio eléctrico, similar a los reclamos por interrupción de otros usuarios en el mismo circuito eléctrico y a la bitácora de operaciones de la distribuidora del día 15 de septiembre de 2020 que registró el origen de la falla y las acciones técnicas efectuadas para restablecer el suministro.

En ese orden, no se desvirtúa que el suministro fue afectado por la interrupción registrada por DELSUR con fecha 15 de septiembre de 2020, con una duración de una hora con once minutos.

* Dicha interrupción al tener una magnitud de 2,600 amperios difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro podrían haber resistido o contrarrestado el voltaje eléctrico que fue derivado o generado en el corte identificado con el código +++.
* El tomacorriente donde estaba conectado el televisor reportado con daños no posee cable de puesta a tierra; sin embargo, aún corregidas dichas condiciones no hubieran evitado las consecuencias de la falla acontecida, pues por su magnitud, difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro podrían haber resistido o contrarrestado el amperaje eléctrico que fue derivado por el contacto animal en la red de distribución eléctrica.
* No se observa que exista un empalme físico en las líneas de carga instaladas entre el cuerpo terminal y las cajas térmicas de la vivienda de la forma detallada por la empresa distribuidora, ni que dicha condición originó cortocircuitos o sobrecalentamientos.
* De conformidad a la investigación realizada, se considera que ha existido una relación entre la falla ocurrida con fecha 15 de septiembre del 2020 en la red de distribución de la empresa DELSUR y la afectación que experimentó el suministro de energía eléctrica que tuvo como consecuencia el daño en los equipos eléctricos reclamados.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que debido a una falla eléctrica en la red de distribución eléctrica en media y baja tensión, por parte de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., se originaron los daños sufridos en los equipos eléctricos reportados por el señor +++.

**Compensación económica**

Sobre la compensación económica la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, dispone lo siguiente:

“[…] Art. 19. De ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo. […]

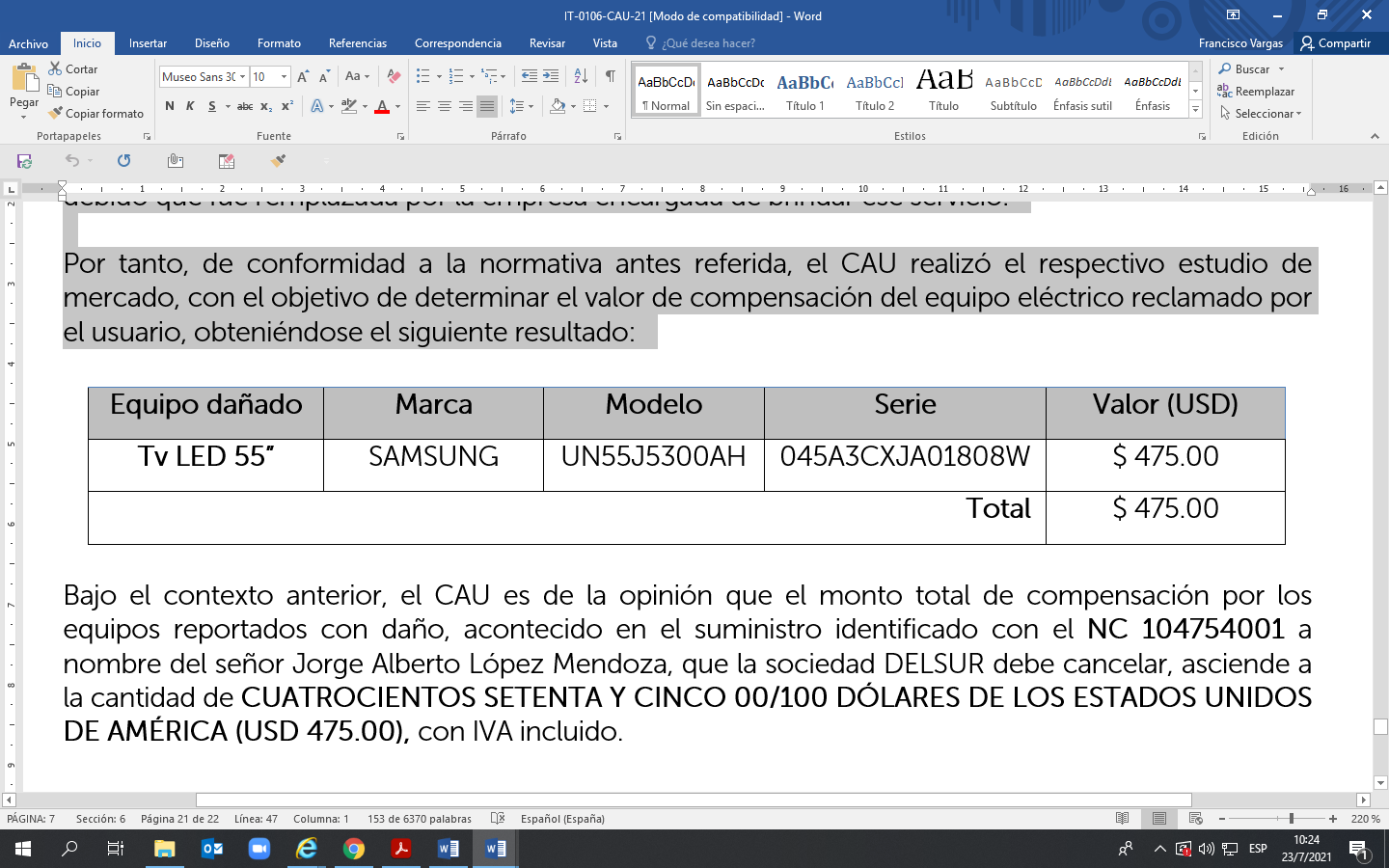
[…] Art. 24. La compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio de mercado. En el caso de bienes inmuebles la compensación se realizará por medio de su reconstrucción o si ésta no fuere posible, será cancelado el valor del daño causado al inmueble.

El valor del daño causado será el establecido por el perito en su informe final.

Art. 25. En todo caso la compensación por los daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto de lo dañado y que originó el reclamo o diferendo. […]”

Es pertinente instruir que la compensación por los equipos dañados debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En tal sentido, se determina que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente al señor +++ la cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 475.00) por el equipo siguiente:



**2.B. ANÁLISIS LEGAL**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas  aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que tiene como finalidad revisar técnicamente el origen de los daños que el usuario ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles del reclamante.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto el usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del origen de los daños reportados que generaron el presente diferendo.

* En la tramitación del procedimiento, consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición.

* El informe técnico realizado por el CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existieron condiciones técnicas en la red de le empresa distribuidora que afectaron la calidad del servicio de energía eléctrica en el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., es la responsable de los daños reclamados.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando que la SIGET ha revisado el origen de los daños con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

**2.C. Sobre la fecha de la falla vinculada a los daños**

En adición al contenido de los informes técnicos N.° IT-0106-CAU-21 e IT-0152-CAU-21, se analiza el argumento expresado por la distribuidora DELSUR, S.A. de C.V., de la forma siguiente:

La distribuidora expone que en el reclamo del usuario detalló que la falla que causó el daño de equipos eléctricos ocurrió el día 14 de septiembre de 2020 y no el día 15 del mismo mes y año; fecha en la que ha quedado evidenciado que ocurrió la falla.

Al respecto, debe indicarse que el artículo 4 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones detalla que la SIGET conocerá de los reclamos cuando el usuario tenga una contestación negativa a su pretensión por parte del supuesto responsable del daño. Además, el artículo 5 letra c) de dicha normativa indica, como requisito que el reclamo del usuario debe cumplir, expresar el motivo de la solicitud con un resumen de los hechos que sirvan de fundamento, o antecedentes de los mismos.

Por su parte, de conformidad con el artículo 17 de la referida Normativa el objetivo principal de la investigación se centra en “*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*”. (Subrayado suplido).

En ese sentido, se advierte que el procedimiento administrativo se basa en el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, por el cual, las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados.

Respecto a la valoración de las pruebas el artículo 106 de la LPA determina:

[…] Art. 106.- Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán probarse por cualquier medio de prueba admisible en derecho y será aplicable, en lo que procediere, el Código Procesal Civil y Mercantil.

Se practicarán en el procedimiento todas las pruebas pertinentes y útiles para determinar la verdad de los hechos, aunque no hayan sido propuestas por los interesados y aun en contra de la voluntad de éstos.

Las pruebas serán valoradas en forma libre, de conformidad con las reglas de la sana crítica; sin embargo, para el caso de la prueba documental, se estará al valor tasado de la misma en el derecho procesal común.

El instructor del procedimiento solo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados, cuando sean manifiestamente impertinentes o inútiles, mediante resolución motivada. (…)

Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de éstos salvo que se acredite lo contrario […]”

Con base en las disposiciones citadas, al revisar el contenido del reclamo del señor +++ presentado con fecha 22 de septiembre de 2020 ante la distribuidora, se consignó lo siguiente:

“[…] Por la mañana hubo dos explosiones fuertísimas al salir a ver fue en un poste del tendido eléctrico que está a la par de la casa, pues se miraba aun chispas, producto de ello se fue la luz en el sector, después llegaron a reparar de la compañía de luz, fue entonces que observamos que el TV no encendía, caja de cable apagada y varios focos quemados y una laptop presenta fallas […]”

Además, a pesar de que el usuario describe que el evento ocurrió en fecha 14 de septiembre de 2020, del contenido de la investigación técnica del CAU y de la prueba documental examinada, se determinó que los antecedentes antes detallados corresponden a la falla que ocurrida el día 15 del mismo mes y año, a las 8 horas con 54 minutos, vinculada con la interrupción código +++, la cual requirió de una acción técnica de parte del personal de la distribuidora para restablecer el servicio eléctrico con el servicio eléctrico NC +++.

Por lo cual, con base en el principio de verdad material se determina que los antecedentes descritos en el reclamo del señor +++, interpuesto ante la distribuidora, corresponden a la falla registrada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el día 15 de septiembre de 2020, a las 8 horas con 54 minutos, vinculada con la interrupción código +++.

1. **CONCLUSIONES**

De conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la resolución final deberá definir si es procedente una compensación económica, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico del perito designado.

En atención a los fundamentos expuestos en los informes técnicos N.° IT-0106-CAU-21 e IT-0152-CAU-21, esta Superintendencia se adhiere a dicho dictamen, siendo procedente determinar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. es responsable de los daños en los equipos eléctricos propiedad del señor +++, por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y los daños reclamados, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

Asimismo, se requiere a la distribuidora que efectúe labores de mantenimiento de la red eléctrica de media y baja tensión en el circuito que suministra electricidad al servicio eléctrico NC +++, con base en los artículos 30 y 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, a fin prevenir fallas en el servicio por contacto de animales y vegetación en sus redes eléctricas.

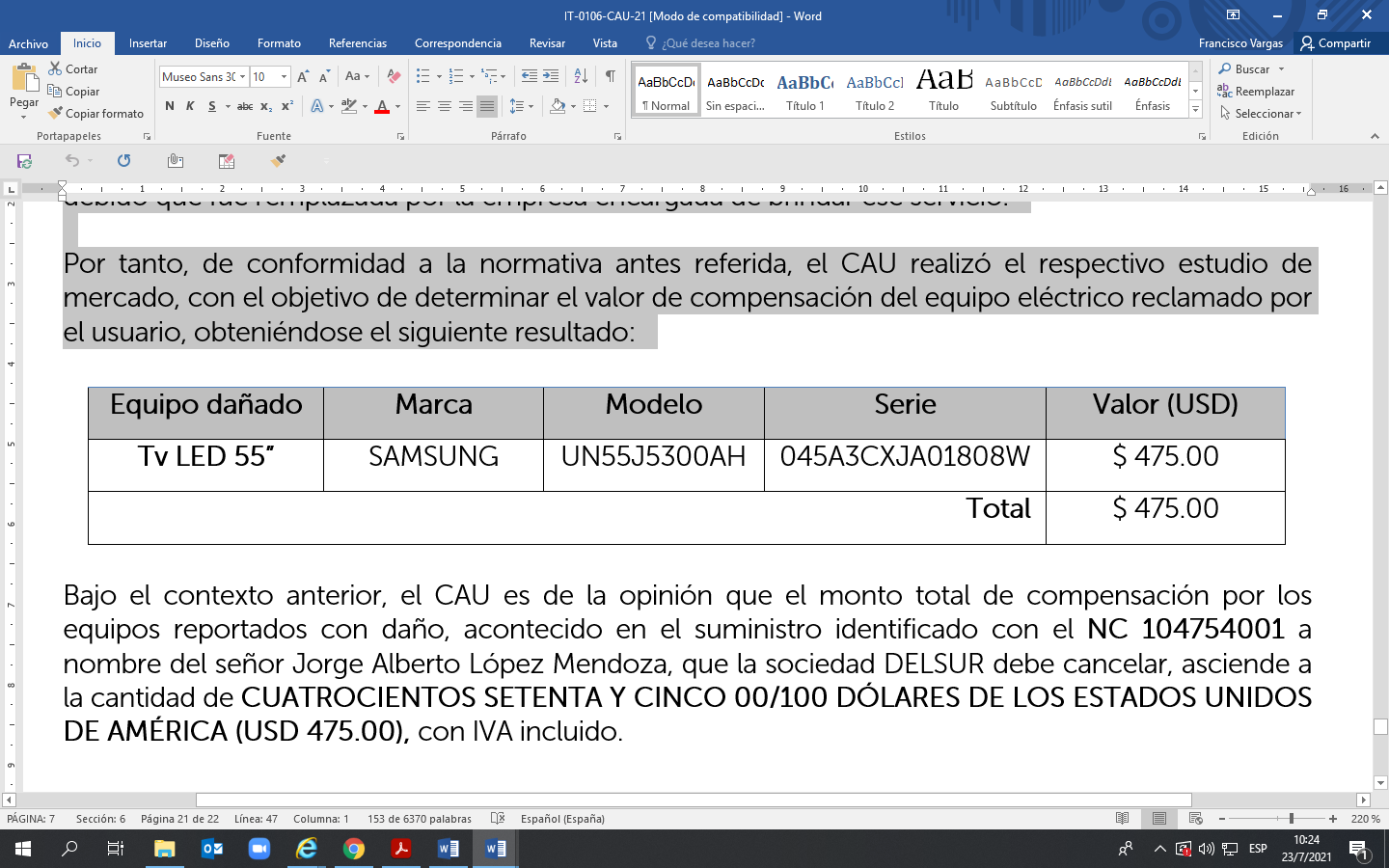
1. **RECURSOS**

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 los informes técnicos N.° IT-0106-CAU-21 e IT-0152-CAU-21 rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que los daños en los equipos eléctricos reclamados por el señor +++ ocurrieron el día quince de septiembre de dos mil veinte y se originó por una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.
2. Instruir a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que la compensación por los equipos dañados debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En tal sentido, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente al señor +++ la cantidad de CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 475.00) por el equipo siguiente:



1. Requerir a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que efectúe labores de mantenimiento de la red eléctrica de media y baja tensión en el circuito que suministra electricidad al servicio eléctrico NC +++, con base en los artículos 30 y 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, a fin prevenir fallas en el servicio por contacto de animales y vegetación en sus redes eléctricas.
2. Notificar al señor +++ y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., remitiendo a las partes una copia del informe técnico N.° IT-0152-CAU-21 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente