**ACUERDO N.° E-0907-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veinte de septiembre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de marzo del presente año, la señora XXX presentó un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por considerar que debido a una falla en el servicio de energía eléctrica que afectó el suministro identificado con el NIC XXX, se dañaron los equipos 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-0223-2021-CAU, de fecha quince de marzo del presente año, se concedió audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, para que se manifestara por escrito respecto de dicho reclamo; y que remitiera la documentación relacionada con el suministro identificado con el NIC 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 realizaría la investigación correspondiente.

El acuerdo en referencia fue notificado a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora XXX los días dieciocho y diecinueve de marzo de este año, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el ocho de abril del mismo año.

El día ocho de abril de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“[…] mi representada manifiesta que reclamo por equipos eléctricos dañados es desfavorable para el usuario final quedando la misma sin responsabilidad de efectuar compensación o reparación de dichos equipos […]”

Asimismo, anexó en forma digital la siguiente información:

* + Informe técnico.
	+ Bitácora de COSIS.
	+ Informe de interrupciones.
	+ Ordenes de servicio.
	+ Histórico de reclamos.
	+ Expediente.

Por su parte, el CAU informó mediante el memorando N.° M-0155-CAU-21, de fecha nueve de abril de este año, que realizaría la investigación y el dictamen correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0311-2021-CAU, de fecha catorce de abril de este año, esta Superintendencia concedió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora 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 acuerdo descrito fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diecinueve y veinte de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días dieciocho y diecinueve de mayo del mismo año.

El día veintiuno de abril del presente año, el ingeniero XXX, en la calidad detallada, presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las remitidas con anterioridad.

Por otra parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0472-2021-CAU, de fecha veinticuatro de mayo 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 la señora XXX y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El acuerdo descrito fue notificado a la empresa distribuidora y a la señora XXX el día veintiocho de mayo de este año.

El día uno de junio del presente año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las remitidas previamente.

Por medio de memorando de fecha dos de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0138-CAU-21, por medio del cual estableció lo siguiente:

1. Inspección del CAU y calidad del servicio

[…] El personal del CAU de la SIGET realizó una serie de inspecciones técnicas al suministro bajo análisis entre el período que comprende el 9 al 26 de abril de 2021, cuyos resultados se muestran a continuación:

Conforme con lo manifestado por la usuaria, los daños en sus equipos derivaron de una falla en el suministro eléctrico en fecha 25 de enero de 2021, lo que provocó la falta de energía eléctrica en éste, estableciendo que dicho evento fue reportado a la sociedad AES CLESA, cuyo trámite fue identificado con el código **RT5115212458557**, y vinculando con **falta de suministro**; consecuencia de lo anterior, el personal de la empresa distribuidora reparó la acometida eléctrica del suministro de la usuaria según se observa en los registros del sistema de gestión comercial (OPEN S.G.C.) de esta sociedad:

En las imágenes anteriores y en la tala n.° 1, se puede observar que efectivamente el suministro identificado con el NIC XXX experimentó una interrupción en fecha 25 de enero de 2021, relacionada con la reparación de la acometida eléctrica en el poste de 35’ propiedad de la empresa distribuidora; al respecto, es preciso señalar que la usuaria manifiesta que ha sufrido interrupciones constantes en su suministro, lo que se ve reforzado en los comentarios del reclamo RT5115212458557.

Es por ello por lo que, con el propósito de verificar la calidad del producto técnico que es suministrado al servicio identificado con el NIC XXX, el personal del CAU de la SIGET instaló en fecha 16 de abril de 2021 un equipo registrador de voltaje en las instalaciones eléctricas al interior del inmueble, marca Fluke, modelo VR1710, serie 1679013, código 031-395-000003.

Con base en los registros obtenidos del equipo analizador de calidad instalado durante un período de 10 días calendario comprendidos entre las 11:31 horas del 16 de abril de 2021 hasta las 10:28 horas del 26 de abril de 2021, se realizó un análisis de los niveles de tensión que es suministrado a la carga eléctrica instalada, cuyo resultado fue el siguiente:

Del examen efectuado a la gráfica n.° 1, cabe destacar que el equipo antes mencionado registró una interrupción de 14 horas, 44 minutos que afectó el suministro identificado con el NIC XXX, ocurrida entre las 21:22 horas del día 19 de abril de 2021 y superada hasta las 12:22 horas del día 20 de abril de 2021, comprobando las constantes interrupciones argumentadas por la usuaria.

Además, con el fin de contrastar dicha información, se procedió a verificar la información contenida en la tabla INTERRUPCIONES y REP\_USUARIOS, de la base de datos para el control de la calidad del servicio que las empresas distribuidoras entregan mensualmente a la SIGET, en cumplimiento de lo establecido en el acuerdo N.° 38-E-2015, comprándose que efectivamente ocurrió una falla por fusible fundido en el corte **C17518**, ubicado a aproximadamente 2.92 km del suministro bajo estudio, que afectó toda la zona de interés según se puede observar en la siguiente tabla n.° 2 e imágenes n.° 6 y 7.

De lo anterior, cabe destacar que las interrupciones en la zona donde se ubica el suministro identificado con el NIC XXX son frecuentes y prolongadas, tal y como lo ha reportado la usuaria en el reclamo **RT5115212458557** de fecha 25 de enero de 2021.

En cuanto a los aparatos eléctricos reportados como dañados por la usuaria, durante inspección del 9 de abril de 2021 se estableció lo siguiente:

* Usuaria manifestó haber reparado la computadora de escritorio y que se la dio como pago a un familiar, razón por la que ya no la posee, además este aparato no había sido reportado inicialmente a la empresa distribuidora en el reclamo por daños a equipos de fecha 29 de enero de 2021.
* Posee el televisor marca Silverpoint, con usuaria se probó el televisor y encendió, pero al momento se va perdiendo la imagen de la pantalla y se apaga.
* En cuanto a los teléfonos celulares, se verificó que las baterías se encontraban rebalsadas por lo que no se pueden cargar.
* Se verificó también que el foco de la refrigeradora no funciona, lo que concuerda con un vídeo presentado por la usuaria junto a su reclamo en SIGET.

(…) **Interrupciones ocurridas en el suministro y estudio de los indicadores de calidad del servicio técnico.**

El personal técnico del CAU efectuó un estudio 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 por parte de las empresas distribuidoras a la SIGET de conformidad a lo establecido en el apartado n.° 5 del Anexo B de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.° 192-E-2004, específicamente lo relacionado con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el **NIC XXX**.

Es por ello por lo que, con la información recopilada de la base de datos antes mencionada, se procedió a realizar un examen de las interrupciones que han afectado al suministro en el año de la interposición del reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos por parte de la usuaria final ante la empresa distribuidora, destacando un total de 20 interrupciones hasta el mes de abril del presente año, 7 de ellas sostenidas, que afectaron el suministro bajo análisis. Los detalles de las 20 interrupciones se observan en la siguiente tabla n.° 3:

En consideración con lo establecido en la tabla n.° 1 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución contenidas en el acuerdo N.° 192-E-2004, se establecen los límites de calidad en los indicadores para las empresas distribuidoras según el tipo de densidad de carga, determinando que para el presente caso el valor límite es de 15 interrupciones por año (SAIFI) y 30 horas de interrupción por año (SAIDI), destacándose que según lo analizado en la tabla anterior, el indicador SAIDI para el usuario bajo estudio ya fue transgredido por parte de la empresa distribuidora, ya que solamente en los 4 meses analizados dicho valor asciende a 58 horas, reforzando lo establecido anteriormente sobre las constantes y prolongadas interrupciones experimentadas por el suministro(…)

[…] **Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código T12383.**

Del examen realizado al reclamo interpuesto por la señora XXX, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código **T39543**, se constató que la señora Graciela de los Ángeles Martínez de Zaldaña, en representación de la señora XXX, interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la sociedad AES CLESA con fecha 29 de enero de 2021; clasificando dicho reclamo con el código **RE5115210000068**, en éste, la usuaria estableció que en fecha del 25 de enero de 2021 se le dañaron sus equipos eléctricos a raíz de fallas en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa distribuidora.

De conformidad con los registros mensuales que son entregados por la sociedad AES CLESA a esta Superintendencia, se verificó que no existen reportes adicionales de reclamos relacionados con **daños a equipos** de usuarios cuyos servicios están conectados a la unidad de trasformación con código **T39543**, sin embargo, se tiene registro de un total de 18 reclamos relacionados a la calidad del producto técnico para el período de agosto de 2020 a abril de 2021, determinando que, aparte del reclamo por daños a equipos del suministro bajo estudio, existen 16 reclamos por falta de energía y 1 asociado a bajo voltaje. (…)

Con base en lo anterior se puede comprobar que los reclamos por falta de energía de los usuarios asociados a la unidad de transformación identificada como T39543 han aumentado considerablemente en los primeros cuatro meses del año 2021.

De conformidad a la investigación realizada por el CAU de la SIGET, se pudo comprobar la posición de la usuaria, ya que el evento de interrupción de energía eléctrica registrado por la sociedad AES CLESA el 25 de enero de 2021 con una duración de 4 horas con 37 minutos, en el cual ésta reparó la línea conectada al medidor instalado en el servicio identificado con el NIC XXX, coincide con el período en el cual la señora XXX, reportó el daño en sus equipos eléctricos ante la empresa distribuidora.

Además, según la información obtenida del equipo registrador de voltaje instalado por el personal del CAU, se determina que el servicio eléctrico bajo análisis experimenta constantes y prolongadas interrupciones, que a través del tiempo influyeron de forma negativa en los equipos eléctricos, provocando la disminución de la vida útil hasta el punto de dañarse, asimismo, en la investigación se encontraron 20 registros de interrupciones que afectaron el suministro bajo análisis en el período de enero a abril de 2021.

Por tanto, se considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora para no compensar por los daños de los equipos eléctricos no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que debido a las fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA, es la causante del daño que presentan los equipos eléctricos reportados en el servicio identificado con el NIC XXX (…)

1. Daños y compensación de los equipos reclamados

[…] La señora XXX, ha solicitado la compensación por la sustitución de los equipos eléctricos dañados, acontecidos en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC XXX**, por la cantidad total de **quinientos cuarenta y cinco 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 545.00), IVA incluido**, cuya descripción es la siguiente:

XXX

De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, el CAU realizó una investigación de los documentos de compra y cotizaciones de los equipos eléctricos reclamados por la usuaria, obteniendo los siguientes resultados:

1. En lo referente a los teléfonos celulares, estos se encuentran descontinuados, por lo que se consultó un equivalente actual con un precio de compra al contado de USD 45.99, por lo que se determina que el valor establecido por la usuaria de USD45.00 para los equipos marca Bmobile y de USD 35.00 para el teléfono marca Blue es válido (…)
2. En cuanto al televisor marca SilverPoint, igual que en el caso del literal anterior este se encuentra descontinuado, por lo que se buscó un aparato de similares características (22”) en el mercado actual con el más bajo precio, estableciendo un precio de USD 119.99, obteniendo una diferencia de USD 30.01 con lo establecido por la usuaria (…)
3. Para el foco de la refrigerado, su precio de mercado se establece en USD 0.50, determinándose que existe una diferencia de USD 19.50 con el monto reclamado por la usuaria (...)
4. Para la computadora de escritorio, es preciso aclarar que en inspección técnica de fecha 9 de abril de 2021 la usuaria manifestó haber reparado dicho aparato y que se la dio como pago a un familiar, razón por la que ya no la posee, además este aparato no había sido reportado inicialmente a la empresa distribuidora en el reclamo por daños a equipos de fecha 29 de enero de 2021, razón por la que se establece excluirla del cómputo.

A continuación, se muestra un resumen de los montos investigados por el CAU:



Bajo el contexto anterior, y en vista que del análisis de los precios de mercado se observa que estos son variables dependiendo del modelo y capacidad de los equipos eléctricos, el CAU es de la opinión que el monto de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el NIC XXX, que la sociedad AES CLESA debe retribuir, asciende a la cantidad de doscientos cuarenta y cinco 49/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 245.49), IVA incluido […]”

1. Dictamen
2. El CAU considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora para no compensar por los daños de los equipos eléctricos no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que debido a las fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA, es la causante del daño que presentan los equipos eléctricos reportados en el servicio identificado con el **NIC XXX**.
3. El evento de interrupción de energía eléctrica registrado por la sociedad AES CLESA el 25 de enero de 2021 con una duración de 4 horas con 37 minutos, en el cual ésta reparó la línea conectada al medidor instalado en el servicio identificado con el **NIC XXX**, coincide con el período en el cual la señora XXX, reportó el daño en sus equipos eléctricos ante la empresa distribuidora.
4. Según la información obtenida del equipo registrador de voltaje instalado por el CAU de la SIGET, se determina que el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX** experimenta constantes interrupciones prolongadas, que a través del tiempo influyeron de forma negativa en los equipos eléctricos, provocando la disminución de la vida útil hasta el punto de dañarse.
5. Con base en la investigación efectuada por el CAU de la SIGET, se encontraron 20 registros de interrupciones que afectaron el suministro bajo análisis en el período de enero a abril de 2021; al respecto, la sociedad AES CLESA deberá realizar una compensación individual al **NIC XXX** por incumplimiento a las tolerancias establecidas en los indicadores, con base en el cálculo de la energía no suministrada en buena calidad para el período de control en función de los indicadores de tiempo y frecuencia de interrupciones, si para el año 2021 se transgrede el valor de 15 interrupciones y de treinta horas de interrupción.
6. La falta o deficiencia de un sistema de puesta a tierra 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.° 29-E-2000; sin embargo, para el presente caso se han encontrado evidencias de eventos o fallas en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora, que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, pudieron haber resistido o contrarrestado; por lo tanto, el CAU determina que la empresa distribuidora es la responsable de los daños en los equipos eléctricos reclamados por la señora XXX.
7. Por tanto, de conformidad al estudio efectuado por el CAU, se considera que el monto que la empresa distribuidora debe retribuir en concepto de compensación por daños en equipos eléctricos es por la cantidad de **doscientos cuarenta y cinco 49/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 245.49)**, IVA incluido […]”

**d) Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0741-2021-CAU, de fecha trece de agosto de este año, esta Superintendencia remitió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° IT-0138-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 a la usuaria los días dieciocho y diecinueve de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo para pronunciarse venció, en el mismo orden, los días uno y dos de septiembre del mismo año.

El día uno de septiembre de este año, el ingeniero XXX, en la calidad antes descrita, presentó un escrito manifestando que la distribuidora mantiene su posición que el reclamo de la usuaria es desfavorable, por encontrarse fuera de norma la extensión de línea donde se encontraban los tomacorrientes en los cuales los equipos dañados eran conectados

Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **ANÁLISIS**

**2.A. ANÁLISIS TÉCNICO**

La figura procesal del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente a la señora XXX 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 AES CLESA y Cía., S. en C. 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 hecho por el CAU en el informe técnico N.° IT-0138-CAU-21, se concluyó lo siguiente:

* Respecto a la calidad del producto técnico analizado por el CAU, por medio de un equipo para el registro de voltaje, en el periodo de 10 días comprendidos entre el 16 y 26 de abril de 2021, se observó que el día 19 de ese mes y año existió una interrupción de 14 horas con 44 minutos.
* El servicio eléctrico con NIC XXX fue afectado por 20 interrupciones entre los meses de enero y abril del año 2021, que corresponden a 58 horas que el servicio eléctrico no fue proporcionado, lo que evidencia que las interrupciones son frecuentes y prolongadas.

Dichos valores reportados incumplen los límites máximos indicados para la calidad del producto técnico que debe proporcionarse al usuario, de conformidad con las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución (15 interrupciones al año relacionados al Índice de frecuencia de interrupción promedio del Sistema (SAIFI) y 30 horas de interrupción del servicio al año relacionado al Índice de Duración de Interrupción promedio del Sistema (SAIDI)).

* En el período comprendido entre los meses de agosto 2020 y abril 2021 existieron en los suministros conectados al transformador código T39543, un total de 18 reclamos por mala calidad del producto técnico suministrado, de los cuales 16 fueron por interrupciones, 1 por problemas de voltaje y 1 por daños en equipos.
* Los tomacorrientes donde estaban conectados los equipos reportados con daños no poseen cable de puesta a tierra; sin embargo, aún corregidas dichas condiciones no hubieran evitado las consecuencias de las fallas acontecidas, pues al ser constantes las interrupciones, difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro podrían haber resistido o contrarrestado el amperaje eléctrico que fue derivado desde la red de distribución eléctrica.
* Se comprobó que el día 25 de enero de 2021, fecha que la usuaria mencionó que sus equipos eléctricos se dañaron, ocurrió una interrupción de 4 horas con 37 minutos generada con un daño en la acometida del servicio eléctrico con NIC XXX.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que debido a las constantes y prolongadas interrupciones del suministro, aunado con la falla ocurrida con fecha 25 de enero de 2021, confirman la afectación que experimentó el suministro de energía eléctrica que tuvo como consecuencia el daño en los equipos eléctricos reclamados, por lo cual la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debe compensar a la señora XXX por los daños sufridos en los equipos eléctricos.

**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, la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y pueda otorgarse al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

Establecido lo anterior, el CAU advirtió que en el reclamo de la señora XXX, interpuesto inicialmente ante la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., no fue reportado el daño de una computadora de escritorio de 17”” por valor de CIENTO CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 150.00), y el CAU tampoco pudo revisar dicho equipo o tuvo acceso algún documento que respaldar el daño o su reparación, debido a que la usuaria manifestó que había sido dado como pago a un familiar.

Al no haber presentado la usuaria ningún tipo de prueba del daño reclamado, dicho equipo debe ser excluido de la compensación económica vinculada con la falla en el servicio eléctrico ocurrida el día 25 de enero de 2021.

Por otra parte, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponde compensar económicamente a la señora XXX por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 245.49) por los equipos siguientes:



**2.B. ANÁLISIS LEGAL DEL PROCEDIMIENTO**

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 usuaria, 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 la usuaria 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 la usuaria 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 AES CLESA y Cía., S. en C. 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.

1. **CONCLUSIONES**

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

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-0138-CAU-21, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. es responsable de los daños en los equipos eléctricos propiedad de la señora XXX, por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y los daños reclamados, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y el informe técnico N.° IT-0138-CAU-21 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que los daños ocurridos en los equipos eléctricos reclamados por la señora XXX el día veinticinco de enero de este año se originaron por una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.
2. La sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. puede reparar los equipos, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y se otorgue al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

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

En el caso que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no pueda efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, deberá compensar económicamente a la señora XXX por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 245.49) por los equipos siguientes:



1. Notificar a la señora XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente