**ACUERDO N.° E-0972-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día seis de octubre del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día cinco de marzo de este año, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por considerar que debido a fallas ocurridas en el mes de enero de este año, se dañaron los equipos eléctricos que se encontraban conectados en el suministro identificado con el NIC XXX.

Los aparatos reportados como dañados son los siguientes:

El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, como diligencia preliminar, solicitó al señor XXXa que presentara documentación adicional a efecto de cumplir con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

El día veinticuatro de marzo de este año, el señor XXX remitió la documentación requerida, dentro de la cual constaba la autorización de la señora XXX conocida por XXX, titular del suministro, para que la representara ante esta institución.

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0290-2021-CAU, de fecha siete de abril del presente año, se requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo 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 CAESS, S.A. de C.V. y al señor XXXa el día doce de abril de este año, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el veintiséis del mismo mes y año.

El día veintitrés de abril de este año, el ingeniero David Alberto Alvarenga Romero, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó cinco días hábiles de prórroga para presentar la documentación solicitada.

El día veintinueve de abril de los corrientes, el ingeniero Alvarenga Romero manifestó lo siguiente:

“[…] la distribuidora CAESS, S.A. de C.V. no es responsable de los daños reclamados por el señor Eduardo Alberto Pérez, por lo tanto, el reclamo es calificado como: desfavorable al usuario […]”

Asimismo, anexó en forma digital la siguiente información:

* + Acta de inspección de suministro.
	+ Fotografías en forma magnética de la inspección por daños de equipos.
	+ Informe de interrupciones que afectaron el servicio del mes de diciembre de 2020 y enero del presente año.
	+ Bitácora de control de operaciones del sistema de distribución de eventos durante el mes de enero del presente año.
	+ Número de circuito y código de transformador, al cual el suministro se encuentra conectado.
	+ Listado de números de NIS/NIC de suministros conectados al transformador que suministra de energía eléctrica al inmueble del usuario.
	+ Informe de reclamos de los meses de diciembre de dos mil veinte hasta enero de este año, relacionados a daños de equipos conectados al mismo transformador.
	+ Informe de reclamos de enero del presente año, relacionados a interrupciones en los suministros de energía eléctrica conectados al mismo transformador.
	+ Copia de órdenes de servicio efectuadas en el suministro del usuario desde diciembre de dos mil veinte a la fecha.
	+ Mantenimientos efectuados en el centro de transformación en el año dos mil veinte y este año.
	+ Argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

Mediante memorando con referencia N.° 0197-CAU-21, de fecha treinta de abril de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0415-2021-CAU, de fecha cinco de mayo del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y el señor XXXa presentaran las que estimaran pertinentes.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario el día once de mayo de este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día ocho de junio del mismo año.

El día veinticuatro de mayo del presente año, el señor XXX presentó un escrito por medio del cual manifestó lo siguiente:

“[…] De mi parte, todas las pruebas pertinentes relacionadas al reclamo R2102088 fueron enviadas vía correo electrónico a la dirección cau@siget.gob.sv el 9 de marzo y el 24 de marzo. […]”.

Por su parte, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0552-2021-CAU, de fecha dieciséis de junio 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 XXX y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El citado acuerdo fue notificado a la empresa distribuidora y al usuario el día veintidós de junio de este año.

El día catorce de julio del presente año, el CAU remitió el memorando N.° M-0312-CAU-21, en el cual solicitó se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0552-2021-CAU, por la razón siguiente:

“[…] No se cuenta con la información suficiente para poder dictaminar si los daños a equipos pudieran ser atribuibles o no a perturbaciones en la red eléctrica de la empresa distribuidora.

Por lo que se ha solicitado información a la empresa distribuidora como también al señor XXX, la cual es esencial para poder emitir un dictamen, ya que es parte fundamental para realizar dicho análisis […]”

Mediante el acuerdo N.° E-0687-2021–CAU, de fecha veintiuno de julio del presente año, esta Superintendencia prorrogó por veinte días hábiles contados a partir de la emisión de dicho proveído, el plazo otorgado al CAU para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0552-2021-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario el día veintisiete de julio de este año.

Por medio de memorando de fecha dieciséis de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0167-CAU-21, por medio del cual estableció lo siguiente:

**Inspección técnica al lugar por parte de SIGET**

“[…] el CAU realizó una inspección técnica al suministro, con fecha 12 de julio del 2021, para verificar las condiciones de las instalaciones eléctricas internas de la vivienda y de la red de distribución eléctrica mediante la cual se suministra de energía eléctrica al servicio identificado con el **NIC XXX**. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: (…)

b) Durante la inspección efectuada al referido lugar, se pudo observar que la red de distribución eléctrica, ha carecido de un plan de mantenimiento de poda, ya que existen vanos de red secundaria que se encuentran envueltos por la espesa vegetación de las ramas de algunos árboles y existen puntos que dichas ramas han alcanzado la altura necesaria como para hacer contacto con la red primaria al tenerse presencia de viento o tormentas huracanadas lo cual se puede observar en las siguientes fotografías:

d) Seguidamente se procedió a inspeccionar las instalaciones eléctricas del inmueble, tomando medición de los niveles de tensión del tablero eléctrico, obteniendo entre la fase A-N: 112.7 V, B-N: 113.4 V y entre las fases A-B: 227.1 V, estando los tres valores dentro de los límites permisibles de acuerdo a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución (Art. 23 Tabla N.° 2 – Límites Permisibles de Tensión; en cuanto a las corrientes registradas se tomaron lecturas de FA = 2.57 A, FB = 0 A. (…)

e) En dicha inspección se verificó que, tanto en el tablero principal como en los tomacorrientes de la vivienda, no se tienen evidencias de falso contacto o puntos con señales de recalentamiento eléctrico.

f) En cuanto a los electrodomésticos dañados, el usuario presentó evidencia fotográfica de los mismos, además, en la inspección técnica realizada por el CAU al inmueble, se pudo verificar la condición descrita por el usuario, entre los equipos afectados están: Un televisor digital marca Sony, un horno tostador de la marca Hamilton Beach y un reloj digital de la marca Times. (…)

**Interrupciones ocurridas y bitácoras de operaciones.**

(…) Para el mes de enero, según el registro de eventos, el suministro de referencia fue afectado por cuatro interrupciones momentáneas por falta de energía, tres de ellas por el accionamiento del interruptor del circuito 109-2-16 de la subestación Nejapa y una por accionamiento del Recloser C2915 del mismo circuito. Dichos eventos tuvieron lugar los días 1, 5, 19 y 28, todos del mes de enero de 2021 y que según los registros presentaron una duración menor a un minuto razón por la cual no quedaron registradas en las bitácoras de operaciones del COSIS de CAESS.

 (…)

De igual manera se verificó que el suministro con NIC XXX, en el período de un año, se ha visto afectado por un total de 36 interrupciones por falta de energía, ninguna de estas representa interrupciones programadas por mantenimientos.

**Análisis de los argumentos presentados por CAESS**

(…)

¨Se realizaron mediciones de los niveles de tensión en los bornes del tablero, obteniendo entre la fase A-N 116.2 voltios, fase B-N 116.5 voltios y fase A-B 231.5 voltios por lo que se determina que la distribuidora cumple con las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. ¨

Al respecto, si bien es cierto se verificó que los niveles de tensión suministrados al usuario se encuentran dentro de los límites admisibles establecidos por la normativa vigente, es evidente un incumplimiento al Índice de Frecuencia de Interrupción por Usuario SAIFIUS, ya que según el detalle de las interrupciones de la tabla n.° 3, durante un año el usuario se ha visto afectado por 36 interrupciones de suministro, por lo que el cumplimiento a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución por parte de la distribuidora es parcial.

¨Hubo en el mes de enero de 2021 interrupciones menores de tres minutos con causa de “8D Servicio Correcto” en el cual se comprobó servicio correcto. El cliente no tiene las protecciones mínimas en su instalación eléctrica que exige la Normativas de la SIGET para evitar cualquier falla interna o externa en sus instalaciones. (…)¨

Al respecto, el argumento anterior se considera improcedente y no desvirtúa una posible afectación en los equipos electrónicos a usuarios, ya que el hecho que las interrupciones ocurridas fueron menores a tres minutos sólo exime a la empresa distribuidora de compensar a los mismos por energía no servida (ENS).

¨Las instalaciones eléctricas internas del usuario final incumplen lo estipulado en el acuerdo No.93-E-2008, específicamente lo establecido en el artículo 126 e incumple a la vez con el Acuerdo No. 294-E-2011(en el cual se adopta por referencia el Código Eléctrico Nacional de los Estados Unidos de América, edición en español del año 2008, como estándar técnico para las instalaciones eléctricas de usuarios finales); respecto a la revisión de los receptáculos de corriente, donde se encontraban conectados los equipos reportados como dañados, se verificó que no tiene polarización a tierra, **por lo tanto están fuera de norma**.¨

Según la inspección realizada por técnicos de CAESS con fecha 15 de febrero de 2021, el sistema de puesta a tierra del servicio del usuario presentaba un valor de resistencia de tierra de 2.7 ohmios, con lo cual cumple con lo establecido en el acuerdo N.° 93-E-200, el cual establece que para servicios residenciales las redes de tierra deberán tener un valor de resistencia de puesta a tierra menor o igual a veinticinco (25) ohmios.

Respecto a la falta de conductor de tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos reportados como dañados, dicha condición fue comprobada en la inspección realizada al suministro por el CAU. Sin embargo, se trae a cuenta que el objetivo principal de este conductor es la protección contra las descargas de choque eléctrico por contacto a las personas, no así como protección de los equipos, por lo que la falta de este no está asociada a una posible falla en los electrodomésticos. […]

**Conclusión**

(…) se ha verificado que, en el tablero eléctrico principal del inmueble, así como las instalaciones eléctricas internas, no se detectaron falsos contactos, señales de recalentamiento o cortocircuitos en líneas y borneras.

(…) la magnitud de resistencia de tierra del tablero principal del suministro se encuentra dentro de los límites admisibles de la normativa vigente. El usuario no cuenta con un conductor de puesta a tierra en los tomacorrientes existentes en la vivienda; sin embargo, éste hecho no puede ser considerado como causa probatoria por el daño en los electrodomésticos, ya que su fin primordial no es actuar como protección de los equipos, sino la protección contra las descargas de choque eléctrico por contacto a las personas.

(…) se pudo observar que la red de distribución eléctrica, mediante la cual se brinda el servicio energía eléctrica en dicho lugar, ha carecido de un plan de mantenimiento de poda, ya que existen vanos de red en baja tensión que se encuentran envueltos por la espesa vegetación de las ramas de algunos árboles, y existen puntos donde dichas ramas han alcanzado la altura necesaria como para hacer contacto con la red en media tensión al tenerse presencia de viento o tormentas huracanadas.

(…) durante el mes de enero de 2021 el suministro identificado con el NIC XXX se vio afectado por cuatro interrupciones de energía de carácter momentáneas por accionamiento de equipos de protección del circuito 109-2-16. Si bien es cierto, el usuario no especifica los días exactos en que se presentaron los cortes de energía, si hace referencia a que dichas interrupciones fueron de muy corta duración, con lo cual, si existe un vínculo entre las interrupciones que se presentaron y los eventos descritos por el usuario.

Con base en el análisis de las interrupciones realizado por el CAU, se ha verificado que durante un año el usuario se ha visto afectado con una alta incidencia de interrupciones de energía, es un hecho que, con cada restablecimiento de energía por accionamiento de equipos de protección, se genera una deformación o transiente en la onda de tensión con duraciones que oscilan en entre los micro y nanosegundos y capacidad de generar picos de corriente del orden de los kiloamperios.

Dicha deformación en la onda de tensión, al presentarse como un evento aislado podría no presentar alto potencial de daño a equipos electrónicos, sin embargo, la incidencia continua de este tipo de eventos si puede generar gradualmente una disminución de vida útil o deterioro en la parte electrónica de algunos equipos hasta llegar a causar un daño irreversible en los mismos.

Bajo el contexto anterior, y de conformidad a lo establecido en el Art. 17. de la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES, en la cual textualmente señala que (…)

El CAU es de la opinión que basado en el análisis de la información entorno al reclamo, si existen evidencias que llevan a determinar que los eventos ocurridos en la red de distribución eléctrica de CAESS originaron los daños ocurridos en los equipos eléctricos antes descritos, tanto por las interrupciones ocurridas durante el mes de enero de 2021, las cuales concuerdan con los eventos reportados por el usuario, como también, la degradación paulatina de los equipos por las constantes interrupciones de energía que han afectado al suministro. […]

**Valoración de los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor XXX**

El señor XXX, ha solicitado una compensación por la sustitución de los equipos electrodomésticos dañados por lo que usuario atribuye como causa, las interrupciones de energía sucedidas en el mes de enero 2021, lo que llevó a que los equipos electrodomésticos ya no encendieran. Dicha compensación asciende a la cantidad total de **cuatrocientos 00**/**100 DÓLARES DE los Estados Unidos de América (USD 400.00),** con IVA incluido, cuya descripción es la siguiente:

Al respecto, según el estudio de mercado realizado para verificar el costo monetario de los electrodomésticos afectados, se concluye que los montos solicitados están acorde al valor de mercado de los equipos actuales y con características similares, partiendo del hecho de que el mercado actual ofrece este tipo de electrodomésticos con tecnología más modernas.

**Dictamen**

1. Las condiciones subestándares de las instalaciones eléctricas del inmueble donde se ubica el suministro con NIC XXX, respecto a la falta de conductor de puesta a tierra en los tomacorrientes del inmueble, no constituyen elementos probatorios que conduzcan a determinar que ha sido causa directa del daño en los electrodomésticos, ya que su fin primordial no es actuar como protección de los equipos, sino la protección contra las descargas de choque eléctrico por contacto a las personas.
2. El CAU es de la opinión que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son procedentes, ya que el hecho que las interrupciones de energía ocurridas durante el mes de enero de 2021 fueron menores a tres minutos, no exonera a estas de poder causar un daño en los equipos eléctricos por efecto transitorio de la onda de tensión y corriente.
3. Si bien es cierto, el usuario no especifica los días exactos en que se presentaron los cortes de energía, si hace referencia a que dichas interrupciones fueron de muy corta duración, con lo cual, si existe un vínculo entre los eventos descritos por el usuario y las interrupciones que se presentaron y que han quedado registradas por el accionamiento de los equipos de protección.
4. Existen suficientes argumentos técnicos que evidencias y que llevan a determinar que los eventos ocurridos durante el mes de enero y a lo largo de todo un año, por el accionamiento de los equipos de protección en la red de distribución eléctrica propiedad de CAESS, ha sido el causante del eventual deterioro y finalmente del daño en los equipos eléctricos en el suministro identificado con el NIC XXX.
5. De conformidad con lo que ha sido expuesto a lo largo de este informe y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo N.° 319-E-2014, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. El CAU es de la opinión que la empresa CAESS, es la responsable por el daño acontecido en los equipos electrodomésticos reportado por el señor XXX, correspondiente al suministro identificado con el NIC XXX.
6. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados, es procedente que CAESS compense al señor XXX, por la cantidad de **cuatrocientos 00**/**100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 400.00),** con IVA incluido. […]”

**d) Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0791-2021-CAU, de fecha treinta de agosto de este año, esta Superintendencia remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y al señor XXXa copia del informe técnico N.° IT-0167-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 seis de septiembre este año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día veintiuno del mismo mes y año.

El día diecisiete de septiembre de este año, el señor XXX presentó un escrito en el cual manifestó que no tiene observaciones del informe técnico N.° IT-0167-CAU-21.

Por su parte, el día veintidós de septiembre del presente año —fuera del plazo otorgado— el ingeniero David Alberto Alvarenga Romero, en la calidad antes mencionada, presentó un escrito en el cual manifestó que procedería a dar cumplimiento con lo determinado en el informe técnico N.° IT-0167-CAU-21.

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 al señor XXX a 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 CAESS, 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 hecho por el CAU en el informe técnico N.° IT-0167-CAU-21, se concluyó lo siguiente:

* La red de distribución eléctrica de la zona donde se ubica el suministro ha carecido de un plan de mantenimiento de poda, ya que existen vanos en baja tensión cubiertos por vegetación y en algunos puntos la vegetación hace contacto con red en media 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 de vegetación.

* El servicio eléctrico con NIC XXX fue afectado por 32 interrupciones en el año dos mil veinte y 4 interrupciones durante el mes de enero del presente año, lo que evidencia que las interrupciones son frecuentes en la zona donde se ubica el suministro.

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).

* Los tomacorrientes donde estaban conectados los equipos reportados con daños no poseen cable de puesta a tierra; sin embargo, este hecho no puede ser considerado como causa de los daños en los electrodomésticos, debido que el fin de la puesta a tierra no es la protección de los equipos, sino que la protección contra las descargas de choque eléctrico por contacto con las personas.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que debido a las constantes interrupciones del suministro se dañaron los equipos eléctricos reclamados, por lo cual la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debe compensar al señor XXX a 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. […]”

En cumplimiento con las disposiciones anteriores, el CAU determinó que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente al señor XXX la cantidad de CUATROCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 400.00) IVA incluido, 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 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 CAESS, 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.

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-0167-CAU-21, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. es responsable de los daños en los equipos eléctricos propiedad del señor 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-0167-CAU-21 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que los daños ocurridos en los equipos eléctricos reclamados por el señor XXX en el mes de enero de este año se originaron por constantes interrupciones en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V.
2. Instruir a la sociedad CAESS, 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 CAESS, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente al señor XXX la cantidad de CUATROCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 400.00) IVA incluido, por los equipos siguientes:

XXX

1. Notificar al señor XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente