**ACUERDO N.° E-0033-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día diez de enero del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de abril de dos mil veintiuno, la señora +++ 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 marzo de dicho año, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++, se dañó una lavadora marca SAMSUNG, modelo WA11D3Q3DW/XAP, serie A10WMWLA00446.

Para comprobar la calidad en que actúa ante esta superintendencia, la señora +++ presentó documento de autorización para representar al titular del suministro y propietario del inmueble.

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0348-2021-CAU, de fecha veintiuno de abril del año dos mil veintiuno, 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 a la señora +++, los días veintisiete y veintiocho del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el doce de mayo de dicho año.

El día seis de mayo de dos mil veintiuno, el ingeniero +++, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó no ser responsable de los daños reclamados por la señora +++.

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 en los meses de enero a marzo del presente año.
  + Bitácora de control de operaciones del sistema de distribución de eventos entre los días del 7 al 11 de marzo 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 febrero y marzo 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.° +++, de fecha once de mayo del año recién pasado, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0450-2021-CAU, de fecha diecisiete de mayo del año dos mil veintiuno, 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 la señora +++ presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veinte y veintiuno del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dieciocho y veintiuno de junio de dicho año, sin que los intervinientes hicieran uso de su derecho de defensa.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0601-2021-CAU, de fecha treinta de junio del año dos mil veintiuno, esta Superintendencia comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico por medio del cual estableciera el origen de los daños reclamados por la señora +++ y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día cinco de julio del año dos mil veintiuno.

El día treinta de julio del año recién pasado, el CAU remitió el memorando N.° +++, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0601-2021-CAU.

Mediante el acuerdo N.° E-0752-2021–CAU, de fecha dieciséis de agosto de dos mil veintiuno, esta Superintendencia prorrogó hasta el seis de septiembre de dicho año el plazo para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0601-2021-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria el día diecinueve del mismo mes y año.

Por medio de memorando de fecha seis de septiembre del año pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° +++, por medio del cual estableció lo siguiente:

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

“[…] el CAU realizó una inspección técnica *in situ*, con fecha 26 de agosto del 2021, para verificar las condiciones de la red de distribución eléctrica mediante la cual se suministra de energía al servicio identificado con el **NIC +++**. 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:

+++

(…)

d) 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 de este, encontrando todo limpio y en buen estado; luego, se realizaron mediciones de los niveles de tensión en los bornes del tablero, obteniendo entre la fase A-neutro: 118.6 Voltios, estando dicho valor dentro de los límites permisibles de acuerdo con las normas de calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución (Art. 23 Tabla N.º 2 – Límites Permisibles de Tensión). (…)

También, durante la inspección se constató que el Centro de Distribución de Cargas Eléctricas propiedad del usuario final, se encuentra en buenas condiciones, no se detectó conductores con falso contacto, y cuenta con sistema de puesta a tierra. (…)

e) Además, se logró verificar el estado del equipo afectado, dando como resultado que este no enciende debido al daño que presenta. Por otro lado, se constató que los tomacorrientes donde estaba conectada la lavadora reportada con daños no poseen cable de puesta a tierra. (…)

**Interrupciones ocurridas y bitácoras de operaciones.**

(…) se registraron dos interrupciones en el mes de enero; no se registraron interrupciones durante el mes de febrero, y se registraron cuatro interrupciones durante el mes de marzo que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

+++

Del cuadro anterior, se puede observar que con fecha 9 de marzo del 2021, la empresa CAESS registró la interrupción sostenida identificada con el código **+++** con una duración de 2 horas con 54 minutos en el elemento identificado como **acometida del usuario;** dicha interrupción sucedió un día después de la fecha en la que indica la señora +++ que se le dañó su equipo eléctrico. (…)

**Análisis de los argumentos presentados por CAESS**

Según los escritos presentados por CAESS, mencionan cuatro puntos del por qué la empresa distribuidora no es responsable del daño del equipo electrónicos que la señora +++ reportó. Los cuales son los siguientes:

1. En el tablero de distribución principal, se encontraron flojos los tornillos de la bornera de fase y también de los dados térmicos;
2. Se midió la red de tierra y muestra un valor de 187 ohmios, no cumple con la normativa contenida en el acuerdo N.° 93-E-2008;
3. El receptáculo de corriente donde se encontraba conectado el equipo reportado con daños no tenía cable de polarización a tierra, incumpliendo con la normativa contenida en el acuerdo N.° 93-E-2008; y,
4. Para el día 8 de marzo del 2021 no se encontraron registros en bitácoras del Control del Sistema de la distribuidora, de eventos por fallas que afectaron al suministro del cliente reclamante.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Respecto al primer punto, se debe tener en cuenta que durante la inspección técnica efectuada por el CAU, no se encontró evidencia de falsos contactos en el tablero principal de la vivienda;
2. En relación al argumento 2 y 3, en los cuales se menciona 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 la señora +++, 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, se trae a cuenta que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra como del conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas, brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y, drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

Debido a que el sistema de puesta a tierra no está pensado para hacer que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de esta no está asociada a una posible falla en los electrodomésticos.

1. El argumento relacionado a la fecha que expuso la usuaria, la empresa CAESS no realizó un barrido de fallas de días antes y posteriores al reportado. Sin embargo, el CAU realizó una búsqueda de información a partir del 7 al 11 de marzo del 2021, y se encontró que en fecha 9 de marzo del 2021, existió una falla en la acometida puntual en BT que afectó directamente el suministro bajo análisis.

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 la empresa CAESS y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a esta, 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 9 de marzo del 2021.

Por consiguiente, se establece que, si bien, la usuaria ha indicado que el daño en su equipo eléctrico ocurrió en fecha 8 de marzo del 2021, 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 CAESS para atender la falla y restablecer el servicio de energía eléctrica.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que existe una clara evidencia de que la falla registrada en la acometida principal en BT del suministro bajo análisis, ocurrida con fecha 9 de marzo del 2021, con una duración de 2 horas con 54 minutos, tuvo como consecuencia que se produjera una alteración en los niveles de tensión afectando directamente el suministro con NIC +++. […]

**Conclusión**

(…) se ha verificado que en el tablero eléctrico principal del inmueble donde se ubica el servicio en referencia, no se detectaron falsos contactos en borneras.

(…) la interrupción registrada por la empresa distribuidora con fecha 9 de marzo del 2021, producida en la acometida principal en BT, afectó de forma directa el suministro identificado con el **NIC +++**, lo que incidió en el funcionamiento del equipo reclamado por la señora +++.

(…) la falla ocurrida con fecha 9 de marzo del 2021 en la acometida principal del suministro, por medio de la cual la empresa distribuidora CAESS presta el servicio de energía eléctrica, afectó directamente el equipo de medición de consumo en el suministro bajo estudio, por lo cual la empresa distribuidora tuvo que reemplazarlo, según orden de servicio n.° +++.

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por la señora +++, en el suministro identificado con el **NIC +++.** […]

**Valoración de los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por la señora +++**

La señora +++ ha solicitado una compensación por la reparación del equipo eléctrico dañado, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC +++**, por la cantidad total de **DOSCIENTOS DIEZ 00**/**100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 210.00),** con IVA incluido, cuya descripción es la siguiente:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

(…)

Bajo el contexto anterior, el CAU opina que el monto total de la reparación del equipo reportado con daño acontecido en el suministro identificado con el **NIC +++** a nombre de +++, que la sociedad CAESS debe cancelar, asciende a la cantidad de **DOSCIENTOS DIEZ 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 210.00),** con IVA incluido.

**Dictamen**

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo **N.° 319-E-2014**, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU determina 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 presenta el equipo eléctrico afectado en el suministro identificado con el **NIC +++**.
2. Del análisis realizado a la información vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro eléctrico identificado por la sociedad CAESS con el **NIC +++**, en el mes de marzo del 2021, se verificó que este servicio eléctrico fue afectado por 4 interrupciones; se encontró un registro de corte de energía eléctrica el día 9 de marzo del 2021 por falla en la acometida principal del usuario afectando directamente dicho suministro.
3. La falla registrada por la empresa distribuidora con fecha 9 de marzo identificada con el código **+++**, con una duración de 2:54 horas, incidió de manera directa en el servicio identificado con el **NIC +++**, 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.
4. 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 la señora +++, 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 en la acometida principal acontecida el 9 de marzo del 2021, con una duración de 2 horas con 54 minutos, la cual también afectó el equipo de medición del suministro, 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 la acometida principal del usuario final.
5. 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 CAESS, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por la señora +++, correspondiente al suministro identificado con el **NIC +++**. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en el equipo eléctrico, es procedente que la empresa CAESS compense a la señora +++ la cantidad de **DOSCIENTOS DIEZ 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 210.00),** con IVA incluido […].”
   * 1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0892-2021-CAU, de fecha veinte de septiembre de dos mil veintiuno, esta Superintendencia remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y a la señora +++ copia del informe técnico N.° +++ 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 las partes el día veintitrés del mismo mes y año, por lo que el plazo para pronunciarse venció el día siete de octubre de dicho año.

El día siete de octubre del año pasado, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

“[…] **b) Alegatos finales**

* 1. En los receptáculos de corriente, donde se encontraba conectado el equipo reportado como dañado, se verificó que no tiene polarización a tierra (no cumple estándar 93-E-2008, por lo que debe cumplir con los Art. 124,125 y 126).
  2. La existencia de contactos deficientes en la caja térmica no permite la operación normal del circuito de las cargas y del circuito de falla, esta condición fue encontrada en dos tornillos de los terminales de la fase de las bases de los térmicos ya que se encontraban flojos, al igual que los tornillos de los terminales de la bornera.
  3. Existe una contradicción en las fechas reportadas por la señora +++, en su declaración jurada, constato que el daño en la lavadora se originó el día lunes 08 de marzo de 2021 a las 15:00 horas; y el reclamo de la acometida fue reportado el 09 de marzo de 2021 en horario diurno. Según lo descrito por la usuaria en el formulario de reclamo, se entiende que primero se daño la lavadora y un día después, hubo un cortocircuito de manera local en la acometida.
  4. El equipo dañado al carecer de un conductor de tierra no puede drenar la corriente de la falla, dicho conductor es una extensión que debe estar aterrizada o en contacto con el sistema de puesta a tierra y con capacidad de conducción de corriente para limitar la formación de tensiones a niveles que resulten en daños a las personas o a los equipos conectados. (…)
  5. Un buen sistema de puesta a tierra tiene por lo menos dos electrodos entre el transformador y la vivienda (…) Para el caso en particular de las instalaciones eléctricas de la vivienda de la señora +++, el sistema de tierra de la vivienda no ejerció su función al encontrarse fuera de la Norma.
  6. El Manuel del fabricante de la lavadora Samsung modelo W11, sugiere como medida de precaución se desconecte el cable de alimentación cuando no se use la lavadora. También, que conecte el cable de tierra a un electrodo local y entiérrelo. Alternativamente, conecte el cable a la terminal correcta del tomacorriente conectado adecuadamente a tierra. (…) Para el caso en particular de las instalaciones del NIC +++, el conductor de tierra de la lavadora se encontró enrollado en un chorro de agua, no se encontró para la lavadora electrodo de tierra adicional, ni que esté interconectado con el cable de tierra del tomacorriente, porque tampoco existe. El fabricante considera, que una adecuada conexión a tierra de sus equipos resulta vital para la vida útil de sus equipos, por ello lo incluye como recomendación en sus manuales.

**Conclusión**

(…) la distribuidora CAESS, S.A. de C.V. no es responsable de los daños reclamados por la señora +++. […]””

Asimismo, anexó un informe técnico vinculado al suministro con el NIC +++ elaborado por la asistencia técnica de protección al negocio el día seis de octubre de dicho año.

Por su parte, la señora +++ no hizo uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

* + 1. **Ampliación del IT**

Por medio del acuerdo N.° E-1045-2021-CAU, de fecha veinte de octubre de dos mil veintiuno, esta Superintendencia requirió al CAU que rindiera un nuevo informe técnico en el cual analizara la procedencia o no de los argumentos planteados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. en el escrito de fecha siete de octubre de este año.

El acuerdo referido fue notificado a las partes el día veintitrés del mismo mes y año.

Por medio de memorando de fecha veintidós de noviembre del año recién pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° +++, por medio del cual estableció lo siguiente:

**Análisis de los argumentos presentados por CAESS**

(…)

1. En los receptáculos de corriente, donde se encontraba conectado el equipo reportado como dañado, se verificó que no tiene polarización a tierra (no cumple estándar 93-E-2008, por lo que debe cumplir con los Art. 124, 125 y 126.

(…) el objetivo principal del sistema de puesta a tierra como del conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas, brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y, drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

Debido a que el sistema de puesta a tierra no está pensado para hacer que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de esta no está asociada a una posible falla en los electrodomésticos.

1. La existencia de contactos deficientes en la caja térmica no permite la operación normal del circuito de las cargas y del circuito de falla, esta condición fue encontrada en dos tornillos de los terminales de la fase en las bases de los dados térmicos, ya que se encontraban flojos, al igual que los tornillos de los terminales de la bornera.

(…) El CAU constató mediante inspección técnica realizada al lugar que el Centro de Distribución de Cargas Eléctricas propiedad de la usuaria final, se encuentra en buenas condiciones; además, que se verificó que no existen evidencias de un cortocircuito o sobre calentamiento por falso contacto. (…)

1. Existe una contradicción en las fechas reportadas por la señora +++, en su declaración jurada, constató que el daño en la lavadora se originó el lunes 8 de marzo del 2021 a las 15:00 horas; y el reclamo de la acometida fue reportado en fecha 9 de marzo del 2021 en horario diurno. Según lo descrito por la usuaria en el formulario de reclamo, se entiende que primero se daño la lavadora y un día después, hubo un cortocircuito de manera local en la acometida.

(…) respecto a la fecha en la que la usuaria reportó que ocurrió el evento que causó el daño en su equipo eléctrico, el CAU hace la aclaración que su análisis técnico está basado en lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones. (acuerdo N.° 319-E-2014), en dicha normativa en su artículo 5 (…)

Por lo anterior, en la investigación realizada por el CAU se determinó que en efecto existió una condición anormal en la red de distribución de CAESS que afectó el suministro identificado con el **NIC +++,** la cual tuvo una incidencia directa en el daño que presenta el equipo que la usuaria reclama. En ese sentido, el argumento presentado por la empresa distribuidora no se considera válido para desvirtuar lo establecido por el CAU en el informe técnico +++.

1. El equipo dañado al carecer de un conductor a tierra no pudo drenar la corriente de la falla, dicho conductor es una extensión que debe estar aterrizado en contacto con el sistema de puesta a tierra y con capacidad de conducción de corriente para limitar la formación de tensiones a niveles que resulten en daños a las personas o a los equipos conectados. Si no se provee tal protección contra la corriente o falla a través del conductor a tierra, es decir, si no se crea un circuito de falla, el equipo se dañará cuando se presenten problemas en la red de la distribuidora.

(…) el sistema de puesta a tierra no está pensado para hacer que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de esta no está asociada a una posible falla en los electrodomésticos.

1. Un buen sistema de puesta a tierra tiene por lo menos dos electrodos entre el transformador y la vivienda, proveyendo de esta manera un circuito de muy baja resistencia para la circulación de las corrientes a tierra ya sean estas debido a fallas, además, evita que, durante la circulación de corrientes de falla a tierra, puedan producirse diferencias de potencial entre distintos puntos de la instalación que puedan ser peligrosas para las personas, animales domésticos y equipos. Los beneficios del sistema de tierra que incluyen un voltaje cero de referencia y estabilidad de voltaje de fase a neutro, proteger de perturbaciones en la red, así como proteger la instalación de sobrecorrientes por falla u otro tipo, incluyendo las de origen atmosférico. Para el caso en particular de las instalaciones eléctricas de la vivienda de la señora +++, el sistema de tierra de la vivienda no ejerció su función al encontrarse fuera de la norma.

(…) el CAU mantiene la opinión 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 encontraba conectado el equipo eléctrico, donde habita la señora +++, 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, emitido por la Superintendencia; sin embargo, la falla en la acometida principal acontecida el 9 de marzo del 2021, con una duración de 2 horas con 54 minutos, la cual también afectó el equipo de medición del suministro, 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 la acometida principal del usuario final.

1. El manual del fabricante de la lavadora Samsung modelo WA11, sugiere como medida de precaución se desconecte el cable de alimentación cuando no use la lavadora. También, que conecte el cable de tierra a un electrodo local y entiérrelo. Alternativamente, conecte el cable a la terminal correcta del tomacorriente conectado adecuadamente a tierra. Nunca conecte el cable a una línea telefónica, a un pararrayo o a un tubo de gas. Para el caso en particular de las instalaciones del NIC +++, el conductor de tierra de la lavadora se encontró enrollado en un chorro de agua, no se encontró para la lavadora electrodo adicional, ni que este interconectado con el cable de tierra del tomacorriente, porque tampoco existe. El fabricante considera que una adecuada conexión a tierra de sus equipos resulta vital para su vida útil, por ello lo incluyen como recomendación en sus manuales.

(…) el sistema de puesta a tierra no está pensado para hacer que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de esta no está asociada a una posible falla en los electrodomésticos.

Bajo el contexto anterior, se considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no cuentan con elementos técnicos que puedan desvirtuar que la falla ocurrida el 9 de marzo del 2021, con una duración de 2 horas con 54 minutos, no sea el origen de los daños ocasionados en el equipo eléctrico reportado por la señora +++.

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.° 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 la señora +++, 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.° +++, la empresa CAESS, S. A. de C. V., es la responsable por el daño acontecido en el equipo eléctrico reportado por la señora +++, correspondiente al suministro identificado con el NIC +++; por consiguiente, es procedente que la empresa CAESS compense a la señora +++ la cantidad de DOSCIENTOS DIEZ 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 210.00), con IVA incluido […]”.
4. **SENTENCIA**
5. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, 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 a la señora +++ 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, el CAU en los informes técnicos N.° +++ e +++ concluyó lo siguiente:

* El servicio eléctrico con NIC +++ fue afectado por 2 interrupciones en el mes de enero y 4 en el mes de marzo del año dos mil veintiuno.
* Se verificó que con fecha nueve de marzo de dos mil veintiuno existió una falla que produjo una alteración en los niveles de tensión que afectó directamente al suministro.
* El tomacorriente donde estaba conectado el equipo reportado con daños no posee cable de puesta a tierra; sin embargo, aún corregida dicha condición no hubiera 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.
* En el reclamo presentado con fecha 12 de marzo de dos mil veintiuno, la señora +++ mencionó que el equipo eléctrico se dañó el día 8 de marzo, es decir, un día antes de la fecha en la que ocurrió la falla del servicio eléctrico.

Sin embargo, la imprecisión en los antecedentes de la falla respecto a la fecha reportada por la señora +++ no es motivo válido para desestimar el reclamo, pues en el contenido del mismo se detalla la falla del servicio eléctrico.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que existió una relación entre la falla ocurrida el día 9 de marzo del año dos mil veintiuno en la acometida en baja tensión y la afectación que experimentada el suministro de energía eléctrica y que dañó el equipo eléctrico reclamado, por lo cual la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debe compensar al usuario.

**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 usuario la cantidad de DOSCIENTOS DIEZ 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 210.00) IVA incluido, por el equipo siguiente:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

**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 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 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.

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

En adición al contenido de los informes técnicos N.° +++ e +++, se analiza el argumento expresado por la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., de la forma siguiente:

La distribuidora expone que en el reclamo de la usuaria detalló que la interrupción que causó el daño de equipos eléctricos ocurrió el día 9 de marzo de dos mil veintiuno y no el día 8 del mismo mes y año; fecha en la que ha quedado evidenciado que ocurrió la interrupción.

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 los requisitos mínimos que el reclamo del usuario debe cumplir y, entre éstos se encuentra, el motivo de la solicitud con un resumen de los hechos que sirvan de fundamento o antecedentes de los mismos, sin que sea obligatorio precisar la fecha exacta de los hechos, a sabiendas de que el usuario no tiene la capacidad ni los recursos técnicos para dar certeza de estos datos. En ese sentido, debe recordarse que la razón de la presente investigación según la normativa aplicable es identificar técnica y pericialmente el origen de los daños eléctricos, independientemente de los datos que provea el usuario.

Por otra parte, en el artículo 3 de la LPA, establece que 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; o […]”

Con base en las disposiciones citadas, al revisar el contenido del reclamo de la señora +++ presentado ante la distribuidora el día 12 de marzo del año dos mil veintiuno, se extrae el párrafo siguiente:

“[…] hubo una explosión (sic) en los cables de electricidad que van del poste a mi casa, quedando sin energía, reporte a CAESS llegaron a revisar y hubo otra explosión (sic) en mi contador, le comente al técnico que se me habian quemado 3 focos y no le dio importancia. Mi sorpresa fue que mi lavadora no funciona, llame a un técnico para que la revisara y el diagnostico es que esta quemada debido a una falla eléctrica […]”

De lo descrito en dicho reclamo y de la investigación técnica del CAU y de la prueba documental examinada, se determinó que en su relato se estaba refiriendo a la falla ocurrida el día 9 del mismo mes y año, a las 8:59, vinculada con la interrupción identificada con el código +++, la cual requirió de una acción técnica de parte del personal de la distribuidora para restablecer el servicio eléctrico con el servicio eléctrico NIC +++.

Por lo cual, se establece que el reclamo de la señora +++, interpuesto ante la distribuidora, corresponde a la falla registrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día 9 de marzo del año dos mil veintiuno.

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.° +++ e +++ esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. es responsable del daño en el equipo eléctrico propiedad de la señora +++, 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 los informes técnicos N.° +++ e +++ rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado se originó por falla 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 usuario la cantidad de DOSCIENTOS DIEZ 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 210.00) IVA incluido, por los equipos siguientes:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

1. Notificar a la señora +++, representante del señor +++ y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debiendo remitir a las partes copia del informe técnico N.° +++ rendido por el CAU de la SIGET

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente