**ACUERDO N.° E-0757-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta y cinco minutos del día ocho de abril del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día uno de julio de dos mil veintiuno, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por considerar que debido a fallas ocurridas en el servicio de energía eléctrica que presta en el suministro identificado con el NIC XXX durante el mes de junio del año dos mil veintiuno, se dañó una refrigeradora, XXX.
2. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0644-2021-CAU, de fecha doce de julio 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 las partes el día quince de julio de dos mil veintiuno, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el veintinueve del mismo mes y año.

El día veintiocho de julio del año dos mil veintiuno, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que su representada no era responsable de los daños reclamados por la señora XXX.

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.
  + Bitácora de control de operaciones del sistema de distribución de eventos entre los días del 4 al 9 de junio del año dos mil veintiuno.
  + 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 de la usuaria.
  + Informe de reclamos de los meses de abril, mayo y junio de dos mil veintiuno, relacionados a daños de equipos conectados al circuito.
  + Informe de reclamos entre los días del 4 al 9 de junio de dos mil veintiuno, relacionados a interrupciones en los suministros de energía eléctrica conectados al mismo transformador.
  + Mantenimientos efectuados en el centro de transformación en el año dos mil veinte y dos mil veintiuno.

Mediante memorando con referencia N.° M-0348-CAU-2021, de fecha treinta de julio del año dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0747-2021-CAU, de fecha dieciséis de agosto 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 XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diecinueve y veinte del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diecisiete y veinte de septiembre de dos mil veintiuno.

El día veintitrés de agosto del año dos mil veintiuno, la señora XXX presentó un escrito por medio del cual reiteró su desacuerdo con la postura tomada por la empresa distribuidora respecto a negarse a compensarla por el daño sufrido en su equipo eléctrico.

El día dieciséis de septiembre del año dos mil veintiuno, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0956-2021-CAU, de fecha uno de octubre de 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 XXX y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día seis del mismo mes y año.

Por medio de memorando de fecha cuatro de noviembre de dos mil veintiuno, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0232-CAU-21, 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 19 de octubre 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 XXX**. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: (…)

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: 113.9 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, el cual se encuentra en funcionamiento ya que fue reparado por la señora XXX. Por otro lado, se constató que el tomacorriente donde estaba conectado el equipo reportado con daño no posee cable de puesta a tierra. (…)

**Interrupciones ocurridas y bitácoras de operaciones.**

(…) se registraron dos interrupciones en el mes de abril; once interrupciones durante el mes de mayo, y se registraron seis interrupciones durante el mes de junio que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

Del cuadro anterior, se puede observar que, durante el período del 4 al 7 de junio del 2021, la empresa CAESS registró cinco interrupciones identificadas con los códigos XXX con una duración de 2, 2, 2 y 2 minutos, y 3 horas con 24 minutos respectivamente**;** dichas interrupciones coinciden con el período en la que la señora XXX reportó el daño en su equipo eléctrico. (…)

**Análisis de los argumentos presentados por CAESS**

La sociedad CAESS se basa en dos argumentos para determinar que no es responsable del daño en el equipo eléctrico reportado por la señora XXX; los cuales se detallan a continuación:

1. Para el 4 de junio de 2021, no se encontraron registros, en bitácoras del Control del Sistema de la Distribuidora de eventos, por fallas que afectaron a la usuaria reclamante. La usuaria no tiene las protecciones mínimas en su instalación eléctrica que exigen las Normativas de la SIGET para evitar cualquier falla interna o externa en sus instalaciones; y,
2. 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 del toma corriente, donde se encontraba conectado el equipo reportado como dañado, no posee cable a tierra. En el tablero de distribución, no se realizó la medición de red de tierra, porque la caja no presenta las condiciones mínimas de seguridad. Por lo tanto, están fuera de norma dadas las condiciones encontradas en las instalaciones internas de la usuaria.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Respecto al primer punto, de la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, se verificó que la empresa distribuidora reportó las interrupciones registradas con los códigos XXX del 4 y 6 de junio del 2021, asociadas al accionamiento de interruptor en la subestación San Antonio, con duración de 2 minutos cada una; también, reportó la interrupción registrada con el código XXX asociada al accionamiento de interruptor en la subestación Ilobasco, con duración de 2 minutos; sin embargo, no reportó la interrupción registrada con el código XXXX asociada al accionamiento de seccionalizador 3F con código C66860 con una duración de 3 horas con 24 minutos, el cual afectó el suministro de la señora XXX. Por otro lado, de acuerdo con la orden de servicio realizada con fecha 9 de junio del 2021, personal de CAESS sustituyó el medidor con código XXX debido a falso contacto en el terminal del neutro instalando un equipo de medición de consumo de energía nuevo con código XXXX.
2. En relación al argumento 2 , en el cual 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 el tomacorriente donde se encontraba conectado el equipo eléctrico, donde habita la señora XXX, es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEDISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo **N.° 29-E-2000**, emitido por la superintendencia;

No obstante lo anterior, 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.

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 cuatro fallas, las cuales están registradas en la base de datos que posee la SIGET, una con fecha 4 de junio del 2021 y tres con fecha 6 de junio del 2021. Además, se ha podido verificar que con fecha 9 de junio del 2021, personal de CAESS cambio el medidor debido a falso contacto en terminal de neutro lo cual provocó variaciones de voltaje que afectaron directamente el suministro con NIC XXX.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que existe una clara evidencia de que las fallas registradas por la sociedad CAESS, que afectaron directamente el suministro con **NIC XXX**, ocurridas con fecha del 4 al 7 de junio del 2021, y el falso contacto encontrado en el medidor de consumo de energía, tuvo como consecuencia que se produjeran alteraciones en los niveles de tensión afectando directamente el desempeño del equipo reclamado con daño por la señora XXX. […]

**Conclusión**

Se ha verificado que las interrupciones registradas por la empresa distribuidora con fechas 4, 6 y 7 de junio del 2021, y el falso contacto encontrado en el medidor de consumo de energía afectaron de forma directa el suministro identificado con el **NIC XXX**, lo que incidió en el funcionamiento del equipo reclamado por la señora XXX.

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

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

La señora XXX, ha solicitado una compensación por la reparación del equipo eléctrico dañado, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC XXX**, por la cantidad total de **CIEN 00**/**100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 100.00)** con IVA incluido, cuya descripción es la siguiente:

Bajo el contexto anterior, el CAU opina que el monto total de la compensación por la reparación del equipo reportado con daño acontecido en el suministro identificado con el **NIC XXX** a nombre de la señora XXX, que la sociedad CAESS debe cancelar, asciende a la cantidad de **CIEN 00**/**100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 100.00)** 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 XXX**.
2. Del análisis realizado a la información vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro eléctrico identificado por la sociedad CAESS con el **NIC XXX**, en el mes de junio del 2021, se verificó que este servicio eléctrico fue afectado por 6 interrupciones; se encontraron cinco registros de corte de energía eléctrica entre el 4 y 7 de junio del 2021 afectando directamente dicho suministro. Además, se verificó que durante la inspección realizada con fecha 9 de junio del 2021, personal de CAESS cambió el medidor de consumo de energía del suministro con NIC XXX debido a falso contacto en terminal de neutro.
3. La fallas registradas por la empresa distribuidora con fechas 4, 6 y 7 de junio del 2021, identificadas con los códigos XXX con una duración de 2 minutos, y la interrupción identificada con el código XXX con una duración de 3 horas con 24 minutos; así como también, el falso contacto detectado en el terminal del neutro del medidor de consumo de energía, incidieron de manera directa en el servicio identificado con el **NIC XXX**, de tal manera que el equipo eléctrico de la usuaria no operó 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 XXX, 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 las fallas acontecidas entre el 4 y 7 de junio del 2021, con una duración de 2 minutos (4 interrupciones) y 3 horas con 24 minutos (1 interrupción), fueron de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado dichas fallas. Además, producto del falso contacto en el terminal del neutro en el medidor de consumo de energía, detectado por personal de CAESS, el equipo eléctrico estuvo sometido a variaciones de voltaje que afectaron directamente su funcionamiento.
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 XXX, correspondiente al suministro identificado con el **NIC XXX**. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones del daño reportado en el equipo eléctrico, es procedente que la empresa CAESS compense a la señora XXX la cantidad de **CIEN 00**/**100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 100.00)** con IVA incluido. […].”
   * 1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1240-2021-CAU, de fecha treinta de noviembre de dos mil veintiuno, esta Superintendencia remitió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y a la señora XXX copia del informe técnico N.° IT-0232-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 citado acuerdo fue notificado a las partes el día tres de diciembre del año dos mil veintiuno, por lo que el plazo finalizó el día diecisiete del mismo mes y año.

El día veinte de diciembre de dos mil veintiuno, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

“[…] **b) Alegatos finales**

3) Ante eventos anteriores y posteriores al 4 de junio de 2021, consideramos que las fallas o interrupciones no ocasionan daños a los equipos del cliente reclamante, debido a que la Distribuidora está en su Sistema de distribución cumpliendo con la normativa de La SIGET. Las fallas siempre buscan hacia la fuente y no se dirigen a la carga del cliente, por lo no que no se ve afectado el cliente en sus instalaciones eléctricas.

4) El fabricante de las refrigeradoras MABE no acepta este tipo de conexiones que posee el usuario reclamante por aparatos dañados, según lo detalla la información técnica del equipo fabricante.

**Conclusión**

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

Asimismo, anexó un informe técnico vinculado al suministro con el NIC XXX.

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

* + 1. **Ampliación del IT**

Por medio del acuerdo N.° E-0374-2022-CAU, de fecha veintitrés de febrero del presente año, 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 veinte de diciembre del año dos mil veintiuno.

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

Por medio de memorando de fecha veintiuno de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0076-CAU-22, por medio del cual estableció lo siguiente:

**Análisis de los argumentos presentados por CAESS**

(…)

1. Para el 4 de junio del 2021 no se tiene registro de evento por interrupción en la red eléctrica de la Distribuidora. Se mencionan en otras fechas interrupciones en la red eléctrica de la Distribuidora.

El circuito es monofásico y ante el corte del neutro, realmente no ocurre absolutamente nada con respecto a daño en los equipos que reclama la usuaria, solamente es un corte de energía eléctrica.

(…) el CAU verificó que, de la información proporcionada por CAESS y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, la empresa distribuidora reportó las interrupciones registradas con los códigos XXX del 4 y 6 de junio del 2021, asociadas al accionamiento de interruptor en la subestación San Antonio, con duración de 2 minutos cada una; también, reportó la interrupción registrada con el código A202106070030 asociada al accionamiento de interruptor en la subestación XXX con duración de 2 minutos; sin embargo, no reportó la interrupción registrada con el código XXX asociada al accionamiento de seccionalizador 3F con código C66860 con una duración de 3 horas con 24 minutos, el cual afectó el suministro de la señora XXX.

Por otro lado, de acuerdo con la orden de servicio realizada con fecha 9 de junio del 2021, personal de CAESS sustituyó el medidor con código XXXX debido a falso contacto en el terminal del neutro, instalando un equipo de medición de consumo de energía nuevo con código 96867801.

Es importante mencionar que un falso contacto ocurre cuando los terminales de un cable no están en contacto. Se trata de una mala conexión física entre dos elementos, lo cual provoca calentamiento, aumento de la corriente y por lo tanto variaciones de voltaje. Asimismo, los falsos contactos pueden generar la reducción de la vida útil de las instalaciones eléctricas ocasionando daños en los equipos eléctricos de los usuarios.

1. Instalación de puesta a tierra:
2. En todos los casos deberá efectuarse la conexión a tierra de todos los equipos de la instalación interna de la usuaria;
3. Las polarizaciones a tierras que son simultáneamente accesibles y pertenecientes a la misma instalación eléctrica estarán unidas al mismo sistema de puesta a tierra; y,
4. El sistema de puesta a tierra será eléctricamente continuo y tendrá la capacidad de soportar la corriente de cortocircuito máxima coordinada con las protecciones instaladas en el circuito. Si hubiera una falla eléctrica interna o externa en las instalaciones de la usuaria, esta red tendría que drenar la corriente de cortocircuito máxima que se ha calculado (…)

La red de tierra en las instalaciones eléctricas del usuario tendrá también la capacidad de drenar a tierra las descargas atmosféricas.

* Normalmente los circuitos eléctricos so desbalanceados por el usuario debido a las distintas cargas que utiliza según su demanda y es compensado ese desbalance por el neutro con una instalación de cable a tierra en el transformador de distribución, así como las polarizaciones a tierra en cada una de las residencias de l usuario como se muestra en el siguiente diagrama (…)
* En el siguiente diagrama se observa que el cliente que no tiene la polarización de tierra es el que está desprotegido ante cualquier desbalance o fenómeno que ocurre en su instalación interna como externa. Hay más de 100 usuarios conectados y sólo un usuario reclamó por aparato dañado por lo cual esta es una de las razones de la avería de su aparato.

(…) la definición del término de puesta a tierra, establecido en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, el objetivo principal del sistema de puesta a tierra como del conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es minimizar los riesgos a las personas, en función de la tensión de paso y de contacto; es decir, su objetivo 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.

Por otra parte, se debe de tener en cuenta que el suministro en referencia se vio afectado individualmente por variaciones de voltaje producto de un falso contacto entre el conductor neutro y el terminal del equipo de medición, condición que fue corregida por la empresa distribuidora el 9 de junio del 2021.

1. Ante eventos anteriores y posteriores al 4 de junio del 2021, consideramos que las fallas o interrupciones no ocasionan daños a los equipos del cliente reclamante, debido a que la Distribuidora está en un sistema de distribución cumpliendo con la normativa de la SIGET. Las fallas siempre buscan hacia la fuente y no se dirigen a la carga del cliente, por lo que no se ve afectado el cliente en sus instalaciones eléctricas, tal como se demuestra en el siguiente diagrama: (…)

(…) el CAU es de la opinión que existe una clara evidencia de que las fallas registradas por la sociedad CAESS, que afectaron directamente el suministro con NIC XXX, ocurridas con fecha del 4 al 7 de junio del 2021, y el falso contacto encontrado en el medidor de consumo de energía, tuvo como consecuencia que se produjeran alteraciones en los niveles de tensión afectando directamente el desempeño del equipo reclamado con daño por la señora XXX.

1. El fabricante de las refrigeradoras no acepta este tipo de conexiones que tiene el usuario reclamante por aparatos dañados, véase las instrucciones al respecto: (…)

(…) el CAU es de la opinión que, si bien es cierto el fabricante recomienda la conexión del polo tierra del equipo a la red de tierra de la vivienda para algunos modelos de refrigeradoras, esta medida es básicamente conectar el chasis metálico del equipo a la red de tierra de la vivienda para que de esta forma evitar alguna descarga de contacto o de toque al usuario. Para este caso, lo que se tuvo es un falso contacto del cable del neutro en la bornera del medidor lo que generó variaciones de tensión lo cual afectó directamente el desempeño del equipo eléctrico.

Bajo el contexto anterior, se considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no cuentan con elementos técnicos que puedan desvirtuar que las interrupciones registradas por la sociedad CAESS ocurridas entre el 4 y el 7 de junio del 2021, y el falso contacto encontrado en el medidor de consumo de energía, que afectaron directamente el suministro bajo análisis, no sean el origen del daño ocasionado en el equipo eléctrico reportado por la señora XXX.

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 XXX en contra de esa empresa distribuidora, se establece que esta última no ha presentado pruebas o argumentos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico que rindió a la superintendencia.
3. Por lo anterior, y de conformidad al análisis efectuado en el informe técnico **N.° IT-0232-CAU-21**, la empresa CAESS, S. A. de C. V., es la responsable por el daño acontecido en el equipo eléctrico reportado por la señora XXX, correspondiente al suministro identificado con el **NIC XXX**; por consiguiente, es procedente que la empresa CAESS compense a la señora XXX la cantidad de **CIEN 00**/**100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 100.00)** 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.D. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **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 o no 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.° IT-0232-CAU-21 e IT-0076-CAU-22 concluyó lo siguiente:

* El servicio eléctrico identificado con el NIC XXX fue afectado por 2 interrupciones en el mes de abril, 11 en el mes de mayo y 6 en el mes de junio, todas en el año dos mil veintiuno.
* Se verificó que los días cuatro, seis y siete de junio de dos mil veintiuno existieron fallas que produjeron alteraciones en los niveles de tensión que afectó directamente al suministro.
* Se verificó que con fecha nueve de junio del año dos mil veintiuno, personal de CAESS realizó cambio de medidor, debido a falso contacto en el terminal del neutro, lo que provocó variaciones de voltaje que afectaron el 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 las fallas acontecidas, 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 las interrupciones ocurridas los días 4 y 7 de junio del año dos mil veintiuno.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que existió una relación directa entre la falla ocurrida el día 4, 6 y 7 de junio del año dos mil veintiuno, así como el falso contacto detectado en la terminal del neutro del medidor de consumo incidieron de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX y tuvo como consecuencia el daño en el equipo reclamado por la usuaria.

**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 a la usuaria la cantidad de CIEN 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 100.00) IVA incluido, por el equipo siguiente:

**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 del daño reclamado.

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 los informes técnicos N.° IT-0232-CAU-21 e IT-0076-CAU-22, 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 XXX, por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y el daño reclamado, 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.° IT-0232-CAU-21 e IT-0076-CAU-22 rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por la señora XXX se originó por fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. los días 4, 6 y 7 de junio del año dos mil veintiuno y al falso contacto detectado en la terminal del neutro del medidor de consumo.
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 a la usuaria la cantidad de CIEN 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 100.00) IVA incluido, por los equipos siguientes:

1. Notificar a la señora XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debiendo remitir a las partes copia del informe técnico N.° IT-0076-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente