**ACUERDO N.° E-0944-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día doce de mayo del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días dieciséis, veinte y veintitrés de agosto de dos mil veintiuno, el señor +++, representante legal de la sociedad +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, 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 NC +++, se dañó el equipo siguiente:

+++

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0821-2021-CAU, de fecha tres de septiembre del año dos mil veintiuno, se requirió a la sociedad DELSUR, 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 sociedades DELSUR, S.A. de C.V. e +++ los días ocho y nueve de septiembre del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo para la distribuidora finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El día diez de septiembre de dos mil veintiuno, el señor +++, en su calidad de asesor técnico de la sociedad +++ señaló correos electrónicos para recibir notificaciones.

El día veintidós de septiembre del dos mil veintiuno, el licenciado +++, actuando en su calidad de apoderado general judicial con clausula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó que su representada no era responsable de los daños reclamados por el usuario. Para respaldar lo anterior, remitió un informe técnico en el cual señaló las razones por las cuales la empresa distribuidora no es responsable del daño sufrido en el equipo reclamado.

Mediante memorando con referencia N.° M-0453-CAU-2021, de fecha veintisiete de septiembre de dos mil veintiuno, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a prueba**

Mediante el acuerdo N.° E-0980-2021-CAU, de fecha seis de octubre 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 las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día once del mismo mes y año, por lo que el plazo finalizó, el día nueve de noviembre del año dos mil veintiuno.

El día cinco de noviembre de dos mil veintiuno, la sociedad +++, presentó un presentó un escrito en el cual describió las gestiones e incidencias del reclamo, reportó las afectaciones en el giro de la empresa y atrasos en el despacho de productos a sus clientes.

Por su parte, el día ocho del mismo mes y año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó los argumentos y pruebas presentados con anterioridad.

* + 1. **Informe técnico y prórroga**

Por medio del acuerdo N.° E-1216-2021-CAU, de fecha veinticuatro de noviembre 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 sociedad +++ y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día veintinueve de noviembre de dos mil veintiuno.

El día veintiuno de diciembre de dos mil veintiuno, el CAU remitió el memorando N.° CAU-0698-21-KA, en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1216-2021-CAU, debido a que no contaba con la información suficiente para poder dictaminar si los daños a equipos pueden ser atribuibles o no a perturbaciones en la red de distribución.

El día dieciocho de enero de este año, la sociedad +++ presentó un escrito con el registro de fallas ocurridas en el suministro eléctrico ocurridas entre los días 7 de noviembre de 2021 al 12 de enero de 2022.

Por medio del acuerdo N.° E-0089-2022-CAU, de fecha diecinueve de enero de este año, se prorrogó hasta el uno de febrero del mismo año, el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-1216-2021-CAU. Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinticuatro de enero de este año.

Por medio de memorando de fecha uno de febrero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0028-CAU-22, por medio del cual estableció lo siguiente:

**Interrupciones ocurridas y bitácoras de operaciones.**

(…) **Interrupciones ocurridas durante los meses de enero a julio del 2021**

(…) Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, se determinó que la cantidad de servicios eléctricos conectados a la unidad de corte identificada por parte de la empresa distribuidora DELSUR con el código **+++** es 1, el cual, corresponde al servicio eléctrico a nombre de +++., suministro objeto de nuestro análisis (...)

También, en el cuadro n.° 2 se puede observar que, en el registro relacionado con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al período del mes de enero a mayo del 2021, se encontró 1 interrupción en el mes de febrero, 3 interrupciones en el mes de marzo, 7 interrupciones en el mes de abril y 7 interrupciones en el mes de mayo que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

+++

Del cuadro anterior se puede observar que, durante el mes de mayo del 2021, la empresa DELSUR registró la interrupción identificada con el código +++, relacionada con el accionamiento del elemento del recloser tripolar telecontrolado con código +++ a causa de una falla en la red eléctrica por transitorios de aislación. Dicha interrupción sucedió el día en que indica el señor +++ que se le dañó su equipo eléctrico (…)

**Bitácora de operaciones**

Con base en la información presentada por la empresa distribuidora, se procedió a efectuar un análisis de los eventos registrados en la bitácora de operaciones correspondientes a las fechas del 16 al 20 de mayo de 2021, con el objetivo de identificar algún evento que esté asociado con el incidente reportado por el usuario con esa misma fecha.

(…) la bitácora de operaciones correspondiente al 18 de mayo del 2021, en donde se puede observar que la empresa distribuidora, a las 5 horas con 53 minutos, ha reportado el evento que afectó el circuito al cual está conectado el suministro (…)

**Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de corte identificada con el código +++ en circuito +++.**

Del análisis realizado al reclamo interpuesto por el usuario final, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de corte identificada con el código **+++**, se constató que el usuario final +++. interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 24 de junio del 2021. Dicho reclamo, no fue identificado por la sociedad DELSUR con algún código ni se encontró en los registros que son reportados mensualmente a esta superintendencia.

El señor +++ estableció en su reclamo que, con fecha 18 de mayo del 2021, se dañó una +++, después de la interrupción en el servicio suministrado por la empresa DELSUR (…)

**Detalle de reclamos relacionados a bajo voltaje y falta de energía de servicios de usuarios conectados al circuito identificado con el código +++ durante el mes de mayo del 2021.**

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 existen 8 reclamos por bajo voltaje durante el mes de mayo del 2021 de usuarios conectados al mismo circuito identificado con el código **+++**, como se muestra en el siguiente cuadro:

+++

Además, se verificó que existen 112 reclamos por falta de energía durante el mes de mayo del 2021 de usuarios cuyos servicios están conectados al circuito identificado con el código **+++.** De estos, existen 9 reclamos que coinciden con el evento de falla registrado por la empresa distribuidora con fecha 18 de mayo del 2021, y que sin duda alguna afectó el servicio de +++., según el reclamo interpuesto ante la empresa DELSUR relacionado a daños a equipos. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

+++

(…)

**Análisis de los argumentos presentados por DELSUR**

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

1. Que, con base en las mediciones obtenidas por el equipo analizador de redes instalado en las instalaciones del usuario, se determinó que los valores de tensión promedio suministrados al usuario se encuentra dentro de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
2. Que el usuario posee diferentes equipos de protección contra alto y bajo voltaje en sus tableros, los cuales poseen valores de ajuste de disparo para alto voltaje de 12 %, indicando que este es superior al límite que establecen las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución en baja tensión (+-7%).

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Respecto al argumento relacionado con los valores de tensión suministrados al usuario, si bien estos se encuentran dentro del límite de lo establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, como alega DELSUR, la información obtenida del analizador de redes instalado en el punto de entrega al usuario evidencia que las caídas de voltaje en el punto de suministro suceden con frecuencia, tal como lo describe el usuario, en el periodo de enero a mayo julio de 2021, incluyendo la falla relacionada al daño en el equipo eléctrico del usuario ocurrida el 18 de mayo de 2021, lo que pudo ocasionar daños previamente en el equipo. Además, según el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 18 de mayo de 2021, la corriente de falla del evento ocurrido a las 5:53 a. m., directamente relacionado al daño en el equipo eléctrico del usuario, tuvo una magnitud de 1,300 A en la fase C, en el recloser al cual se encuentra conectado +++, identificado con el código de placa +++. Los valores de voltaje medidos en el punto de entrega del usuario identificado con el NC +++ se muestran en la siguiente gráfica:

+++

Debido al perfil de tensión presentado en la gráfica anterior, se procedió a verificar la distorsión total armónica y las componentes armónicas, tanto de voltaje como de corriente, en el punto de suministro del usuario. Del análisis realizado, se corroboró que, en el periodo de enero a julio de 2021, el 13.68 % de los valores de la distorsión total armónica de voltaje se encuentran fuera del límite establecido en las Nomas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, mientras que el 100 % de los valores de distorsión total armónica de corriente se encuentran por debajo del límite establecido. A su vez, se verificó que las componentes armónicas de voltaje se encuentran bajo los límites establecidos, a excepción de la tercera armónica de voltaje; por el contrario, las componentes armónicas de corriente se encuentran por debajo de los límites que establece la normativa aplicable, por lo que se concluye que el usuario no es un usuario perturbador. Lo anterior se muestra en las siguientes gráficas, las cuales para el caso de THDV y THDI, para una mejor visualización, presentan los datos medidos entre el 4 de mayo hasta el 3 de junio del 2021:

+++

Tomando a consideración los resultados anteriormente expuestos, no puede considerarse al usuario +++ como un usuario perturbador y, por lo tanto, no se le atribuye a este el incumplimiento fuera del límite de la tercera armónica de tensión, la cual, puede estar siendo provocada por otro usuario conectado a la red y que sí podría considerarse como un usuario perturbador. Además, es claro que los efectos de la tercera armónica pueden ocasionar sobrecargas de corriente que, a su vez, provocarían la caída de voltaje, como se puede apreciar en el perfil de tensión medido en el punto de entrega del usuario.

Bajo el criterio anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por DELSUR y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla, la cual está registrada en la base de datos que posee la SIGET, con fecha 18 de mayo de 2021, con una magnitud de 1,300 A en la fase C, generada en la red de distribución de DELSUR y constantemente este suministro se ve afectado por bajos voltajes que han sido registrados por el equipo analizador de redes que la empresa distribuidora tiene instalado permanentemente en el punto de entrega del servicio de energía eléctrica; por consiguiente, se establece que, si bien el voltaje entregado al usuario se encuentra dentro del límite establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, no exime de la responsabilidad a la empresa distribuidora, ya que existe evidencia de que la falla registrada en la fecha indicada por el usuario, en el recloser con código de placa +++, al cual, está conectado al corte +++ que suministra energía al usuario, tuvo como consecuencia que se produjera una alteración en los niveles de tensión que son suministrados a +++.

1. En relación con el punto dos, se indica que la protección de sobrevoltaje posee un ajuste de disparo del 12 %, el cual, es mayor al límite del valor de voltaje a ser entregado por la empresa distribuidora, establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; sin embargo, el daño en el equipo eléctrico del usuario se detectó posterior a la caída del voltaje y falta de energía provocada por una falla de 1,300 A ocurrida el 18 de mayo de 2021, y no por altos voltajes en la red eléctrica. Esto puede verificarse en los niveles de tensión registrados por el analizador de redes, que se encuentra permanentemente conectado en el punto de entrega del suministro de energía del usuario, donde se observa que no se tiene registro de sobrevoltajes en ese punto.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que, si bien el ajuste de las protecciones para sobre voltaje se encuentran por sobre el límite del valor de voltaje a ser entregado para baja tensión indicado en la normativa aplicable, existe una clara evidencia de que la falla registrada en el recloser identificado con el código +++, ocurrida el 18 de mayo de 2021, producto de transitorios de aislación, provocó que los niveles de voltaje entregado al usuario disminuyeran y ocasionaran una falta de energía en el punto de suministro; por lo tanto, una protección cuyo propósito es proteger contra sobrevoltajes, difícilmente podría haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica antes mencionada y el bajo voltaje que la misma originó […]

**Conclusión**

Se ha verificado que la interrupción registrada por la empresa distribuidora con fecha 18 de mayo del 2021, que generó una corriente de falla en la red de distribución eléctrica de 1300 A en la fase C, ocasionada por transitorios de aislación, accionó el recloser +++, que protege el circuito que alimenta el cortacircuitos con código +++, al cual se encuentra conectado el suministro identificado con el NC +++, lo que incidió en el funcionamiento de equipo reclamado por el señor +++.

Bajo el contexto anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por DELSUR y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla, la cual está registrada en la base de datos que posee la SIGET, con fecha 18 de mayo de 2021; por consiguiente, se establece que, si bien el voltaje entregado al usuario se encuentra dentro del límite establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, no exime de la responsabilidad a la empresa distribuidora, ya que existe evidencia de que la falla registrada en la fecha indicada por el usuario, en el recloser con código de placa +++, al cual, está conectado al corte +++ que suministra energía al usuario, tuvo como consecuencia que se produjera una alteración en los niveles de tensión que son suministrados a +++.

Por otra parte, del análisis realizado se corroboró que, en el periodo de enero a julio de 2021, el 13.68 % de los valores de la distorsión total armónica de voltaje se encuentran fuera del límite establecido en las Nomas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, mientras que el 100 % de los valores de distorsión total armónica de corriente se encuentran por debajo del límite establecido. A su vez, se verificó que las componentes armónicas de voltaje se encuentran bajo los límites establecidos, a excepción de la tercera armónica de voltaje; condición que puede estar generando perturbaciones en los equipos electrónicos y ocasionando sobrecargas de corriente que, a su vez, provocaría caída de voltaje, como se puede apreciar en el perfil de tensión medido en el punto de entrega del usuario. […]

**Valoración de los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por la sociedad +++**

(…) Al respecto, según la documentación remitida tanto por el usuario como por la empresa distribuidora, se verificó que el usuario reclamó ante DELSUR la compensación por la +++, los cuales, fueron canceladas el 21 de mayo de 2021, según factura presentada por el usuario, cuando el cambio de moneda a dólar correspondía a 1 EUR = 1.22250 USD y el costo del flete, debido a que este equipo fue exportado desde +++. Por tal motivo, este centro realizará las valoraciones respectivas del caso, conforme a la descripción de los eventos y el equipo dañado que fue descrito en el reclamo presentado por el señor +++ ante la empresa distribuidora con fecha 24 de junio de 2021.

En virtud de lo anterior, el CAU considera que el costo monetario a compensar al usuario por sustitución del equipo dañado asciende a la cantidad de **SIETE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7,684.72**), 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 es de la opinión que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a fallas 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 **NC +++**.
2. Del análisis realizado a la información vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro eléctrico identificado por la sociedad DELSUR con el **NC +++**, en el mes de mayo del 2021, se verificó que este servicio eléctrico fue afectado por 7 interrupciones, incluyendo el evento ocurrido el 18 de mayo del 2021, producido por una falla de 1,300 A en la fase C, lo cual accionó el recloser +++ que controla el corte con código +++, afectando directamente al servicio de energía eléctrica del usuario.
3. La falla registrada por la empresa distribuidora con fecha 18 de mayo del 2021, la cual accionó el elemento recloser con código +++, incidió de manera directa en el servicio identificado con el **NC +++**, de tal manera que los equipos eléctricos del usuario no operaron dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, emitidas por esta Institución.
4. Las protecciones para sobrevoltaje ajustadas a un disparo del 12 % del voltaje nominal, el cual, es un valor mayor al establecido como límite superior en los valores de voltaje que deben ser entregados al usuario en baja tensión, difícilmente habrían protegido a las instalaciones y al equipo eléctrico del usuario de los efectos de la falla ocurrida el 18 de mayo de 2021, ya que esta, no provocó altos voltajes en el punto de suministro del usuario, si no, la caída del voltaje entregado y, posteriormente al accionar del recloser +++, la falta de suministro de energía eléctrica al usuario.
5. Los valores de tensión entregados se encuentran dentro del límite establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; sin embargo, se evidenció que, de forma frecuente, ocurren caídas de voltaje, las cuales, han sido registrados por el equipo analizador de redes que se encuentra instalado de forma permanente en el punto de entrega del usuario. Además, se verificó que existe un problema de armónicos en la red, sobrepasando la cantidad de registros por sobre el límite establecido para la distorsión total armónica de voltaje y en el límite indicado para la tercera armónica de tensión, que por su naturaleza podría ocasionar la presencia de sobrecorrientes en la red eléctrica de distribución que, a su vez, generan bajos voltajes, tales como los que han sido percibidos por el usuario. Estos incumplimientos podrían estar siendo ocasionados por un usuario perturbador conectado al mismo circuito que +++, el cual, deberá ser identificado por DELSUR y dar el tratamiento correspondiente a dicho usuario.
6. El usuario manifiesta verse afectado por constantes fluctuaciones de tensión, de las cuales, 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 y en la medición del equipo analizador de redes eléctricas instalado permanentemente en el punto de entrega del usuario, lo cual ha sido el causante del eventual deterioro y finalmente del daño en el equipo reclamado en el suministro identificado con el NC +++.
7. Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU es de la opinión que la empresa DELSUR, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por el señor +++, correspondiente al suministro identificado con el **NC +++**. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en los equipos eléctricos, es procedente que la empresa DELSUR compense al señor +++ la cantidad de **SIETE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7,684.72**), con IVA incluido. […].”
   * 1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-0329-2022-CAU, de fecha veintiuno de febrero del presente año, esta Superintendencia remitió a las sociedades +++ y DELSUR, S.A. de C.V. copia del informe técnico N.° IT-0028-CAU-22 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 sociedades DELSUR, S.A. de C.V. e +++ los días veinticuatro y veinticinco del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días diez y once de marzo de este año.

El día diez de marzo de este año, el licenciado +++, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual manifestó su inconformidad con lo establecido en el informe técnico N.° IT-0028-CAU-22, argumentando lo siguiente:

“”(…) **2.** En el presente caso en el informe técnico IT-0028-CAU-22 en el literal e) del dictamen establece que los valores de tensión entregados se encuentran dentro del límite establecido en las normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, sin embargo, establece que DELSUR es responsable de los daños a los equipos de la sociedad +++.

Sobre este punto es necesario recordar lo establecido en el numeral 1 del presente apartado en el cual se estableció que para que una persona (natural o jurídica) sea imputable de una infracción necesariamente debe haber el dolo o culpa (Principio de Culpabilidad), por lo que, en el presente caso, en el mismo informe técnico se establece que los valores de tensión entregados por DELSUR se encuentran dentro del límite establecido en las normas de Calidad del Servicio del Sistema de Distribución, por lo que establecer luego que es imputable a DELSUR la falla en el equipo objeto del reclamo resulta incongruente.

Adicional a lo anterior, es de recordar que las distribuciones de energía eléctrica intrincadamente tienen variaciones de voltajes debido a que es algo inherente al sistema, ya que no existe un sistema de distribución de energía eléctrica perfecto en el cual no existen variaciones de voltaje, por tal razón existen ciertos límites de calidad que al incumplirlos por parte del distribuidor se genera una carga (sanción) en deberes de dar, hacer o no hacer.

En ese sentido, DELSUR tal y como se expone en el Dictamen del Informe Técnico IT-0028-CAU-22 tiene sus valores de tensión entregados se encuentran dentro del límite establecido en las normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, por lo que imponer una carga de restituir un bien, aun y cuando no sobrepaso los limites admisibles resulta incongruente atribuir la falla a DELSUR, lo que además transgrediría el principio de culpabilidad debido a que no existe ni dolo ni culpa debido a que DELSUR no transgredió ninguna normativa (…)

(…) no se puede negar la existencia de una compensación por los daños debidamente acreditados e imputables al operador responsable. Sin embargo, dicha compensación debe de ser escalonada; es decir, primero debe de agotarse una posibilidad de compensación para luego poder pasar a otra.

Tal y como lo establece la normativa, primero debe probarse que el daño es imputable a mi mandante, para luego, una vez comprobada su culpabilidad, determinar si es posible o no **reparar dichos equipos**. Solo si esta posibilidad no es factible, se pasará a la **reposición de otros equipos iguales o similares**. Y, si esta tampoco fuere viable, entonces y solo entonces, la compensación recae en una **retribución económica a precio de mercado** (…)

No es posible, entonces, que el usuario exija a mi representada una compensación económica, cuando el primer paso es la reparación de los equipos dañados. Mucho menos es lógico y legal, exigir una retribución económica que sea a precio de equipo nuevo.

Si lo anterior no fuera respetado de tal manera, se estarían transgrediendo derechos constitucionales en perjuicio de mi mandante, como el debido proceso.

En virtud a lo anterior, en este acto, solicitamos que SIGET garantice objetivamente el cumplimiento de las disposiciones regulatorias establecidas en los cuerpos normativos correspondientes (...)”

El día diez de marzo del presente año, la sociedad +++ presentó un escrito mediante el cual expresó su conformidad con el contenido del informe técnico N.° IT-0028-CAU-22 rendido por el CAU.

* + 1. **Ampliación del informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0571-2022-CAU, de fecha dieciocho de marzo de este año, esta Superintendencia requirió al CAU que rindiera un informe técnico en el cual analizara la procedencia o no de los argumentos planteados por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en el escrito de fecha diez de marzo de dicho año.

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

El día veinticinco de marzo de este año, la sociedad +++ presentó un escrito mediante el cual expresó sus argumentos vinculados a que se ratifique el contenido del informe técnico emitido por el CAU.

Respecto a la compensación del daño indicó lo siguiente:

[…] +++ se comunicó insistentemente con la Distribuidora desde el momento del corte de energía que provocó el daño reclamado, sin obtener respuesta satisfactoria.

Al evaluar los daños provocados, se presentó la solicitud de la Compensación económica conforme a la Normativa referente, siguiendo los pasos indicados:

* + - * Reparación de equipo dañado: La Distribuidora pudo confirmar que el equipo quedó irreparable.
      * Sustitución: El equipo dañado es parte integral de una maquinaria industrial, por lo que su diseño, tanto de Hardware como Software, es exclusivo, bajo Marca registrada. Su sustitución, prácticamente, es por un equipo nuevo de iguales características. Su país de fabricación es +++.
      * Compensación Económica a precio de Mercado: Si el equipo, tanto hardware como software, es exclusivo, bajo Marca registrada, y su origen es en Italia, el único “precio de mercado” es la cotización que el único proveedor presente.

También se destaca el hecho que el trámite inicial del Derecho de Reclamo de +++, fue presentado a la Distribuidora con fecha 24 de junio de 2021, sin que DELSUR le diera la importancia necesaria, destacándose que el proceso de producción de +++ estuvo comprometido seriamente por el equipo dañado […]

Por medio de memorando de fecha veintisiete de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0127-CAU-22, por medio del cual determinó lo siguiente:

“[…] La empresa DELSUR, en su escrito con fecha 10 de marzo del 2022, menciona que no es la responsable de los daños reclamados por el señor +++, presentando como alegatos finales los siguientes argumentos:

1. Con base en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, DELSUR indica que, si bien no se puede negar la existencia de una compensación por los daños debidamente acreditados e imputables al operador responsable, esta compensación debe ser escalonada, es decir, primero debe agotarse una posibilidad de compensación para luego poder pasar a otra. Por lo tanto, primero debe probarse que el daño es imputable, para luego, una vez comprobada culpabilidad, determinar si es posible o no reparar dichos equipos. Solo si esta posibilidad no es factible, se pasará a la reposición de otros equipos iguales o similares. Y, si esta tampoco fuera viable, entonces y solo entonces, la compensación recae en una retribución económica a precio de mercado.

En relación con este punto, la empresa distribuidora no ha presentado cotizaciones que acrediten su capacidad técnica para reparar la +++, o bien, que exista un taller en el país con la capacidad de reparar dicho equipo y que cuente con 3 meses de garantía.

Según las indagaciones de este centro, no se encontró lugar en el país que pueda reparar el equipo reclamado por el señor +++; sin embargo, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, DELSUR puede optar por cualquiera de las formas de compensación que en dicha normativa se indique, siempre y cuando cumpla con el plazo máximo de 10 días para compensar y brinde el período de garantía que se establece.

1. Debido a que la falla registrada y atribuida al daño en el equipo objeto de reclamo, tuvo una duración de una falla momentánea, no es posible afirmar que los equipos eléctricos reportados por el usuario no operaron debido a la falla registrada ya que en el acuerdo de Calidad vigente se definen límites para valores de tensión promedio medidos en un periodo de tiempo superior al tiempo de duración de una falla momentánea.

En relación con este punto, el CAU es de la opinión que, si bien la duración de una falla momentánea es menor a 15 minutos, existen registros en fecha 18 de mayo de 2021 del equipo analizador de redes instalado en el punto de suministro del usuario con NC +++ de un evento del tipo sag (hueco de tensión) con una profundidad del 83.26 %, lo cual, es menor al valor límite inferior establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. Además, dicho equipo analizador de redes también registró, en dicha fecha, a las 6:00 a. m. valores de tensión de 4.71 V, 5.22 V y 4.71 V en las fases A, B y C respectivamente y a las 6:15 a. m. valores de tensión de 4.517 kV, 4.523 kV y 4.581 kV en las fases A, B y C respectivamente, los cuales, también se encuentran por debajo del límite inferior establecido en la normativa antes mencionada y afectando directamente el correcto funcionamiento y operación de los equipos, producto de la falla ocurrida en la red eléctrica de la empresa distribuidora.

1. El equipo de protección instalado en el tablero eléctrico de la máquina reportada con daño y sus límites de disparo, están diseñados para condiciones de voltaje no transitorias o de carácter estable, por lo que este tipo no protege ante posibles eventos transitorios, debido a esto, el usuario debe poseer equipos de protección ante eventos transitorios.

En relación con este punto, las protecciones mencionadas para eventos de voltajes transitorios podrían haber contrarrestado en cierta medida el efecto ocasionado por la falla ocurrida el 18 de mayo de 2021; sin embargo, por la naturaleza de estos eventos no se tiene certeza de esta afirmación. A pesar de ello, la empresa distribuidora debe estar preparada con elementos de protección que contribuyan a la disipación de las distintas fallas y perturbaciones que puedan ocurrir en su red de distribución eléctrica.

1. No se puede atribuir bajo voltaje a la tercera armónica de tensión, ya que el bajo voltaje observado en la gráfica es de corta duración atribuible a eventos SAG y en términos promedio el voltaje se encuentra dentro de los límites establecidos.

En relación con este argumento, si bien el 99.81 % de los valores de tensión entregados al usuario se encuentran dentro de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, es evidente la mala calidad de energía referente a perturbaciones con un 13.68 % de la distorsión total armónica de tensión fuera de los límites establecidos, en el periodo de enero a julio de 2021. Asimismo, los valores de armónicos individuales de tensión, para las tres fases, superan el límite establecido para la tercera armónica. Dichos incumplimientos pueden estar siendo ocasionados por un usuario perturbador conectado al mismo circuito que +++ y deberá ser identificado por DELSUR para dar el tratamiento correspondiente a dicho usuario. Sin embargo, si bien este incumplimiento no habría sido la razón por la cual se generó un hueco de tensión, tampoco se ha evidenciado que este se hubiera originado en la red eléctrica de terceros.

1. Existen eventos en la red que no son originados necesariamente por la distribuidora, como, por ejemplo: operaciones en circuitos de otros operadores de la red, en la red de transmisión, los propios generadores, etc. En el NEC 2008, artículo 285 se recomienda instalar protectores contra sobre tensiones transitorias (DPS) de 1 kV para evitar daño en equipos, tarjetas electrónicas debido a sobretensiones transitorias, todo esto para garantizar la seguridad de las personas y la continuidad del servicio en las instalaciones eléctricas, según lo establecido en el diario oficial tomo 391 República de El Salvador dice: Acuerdo No. 294-E-2011, en donde se adopta como referencia El Código Eléctrico Nacional de Estados Unidos de América, en edición en español del año 2008, como estándar técnico para las instalaciones eléctricas de usuarios finales.

En relación con este punto, DELSUR no ha demostrado que el evento ocurrido el 18 de mayo de 2021 se originó en la red eléctrica de un operador tercero. Además, si bien se recomienda al usuario hacer uso de equipos de protección para la seguridad de personas y equipos, esto no exime a la empresa distribuidora de velar por la continuidad del servicio de energía eléctrica brindado.

1. Tomando como referencia la curva ITIC, se puede observar que ante eventos de sub-tensión se identifica una zona de “no daño” y que, por el contrario, ante eventos de sobretensiones transitorias, se marca como una “región prohibida”, por lo tanto, se puede atribuir daños en equipos electrónicos ante eventos de impulsos de tensión que caigan en dicha “zona prohibida”. El evento que se está mencionando en fecha 18/05/2021, ocurrió en un inicio como un evento tipo SAG y posteriormente una interrupción del servicio, por lo que según la curva ITIC, no debería presentar un daño de los equipos electrónicos del usuario.

En relación con este argumento, los puntos ubicados en la llamada “zona de no daño”, si bien no presentan daños inmediatos en los equipos, sí disminuyen su vida útil. Para verificar el impacto de estos en el servicio de +++, se ubicó el evento ocurrido el 18 de mayo de 2021 y demás eventos críticos registrados entre los meses de enero a mayo de 2021 en la curva ITIC. Como se puede observar, si bien el evento ocurrido el 18 de mayo de 2021 se encuentra dentro de la curva, existen puntos que se ubican debajo y sobre esta. Entre enero y mayo de 2021, el equipo analizador de redes instalado en el punto de suministro de +++ registró 29 huecos de tensión ubicados debajo de la curva y 2 sobretensiones ubicadas sobre la curva. Esto indica que el suministro del usuario se ha visto afectado por una buena cantidad de eventos y perturbaciones eléctricas, que como se mencionó anteriormente, pueden provocar el deterioro y disminución de la vida útil de los equipos instalados en el suministro. Además, la cantidad de eventos en los límites de la curva de daño es considerable, en el periodo analizado.

+++

1. Por otra parte, el artículo 31 de La Ley General de Electricidad indica que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones ocasionen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros.

Con base en el resultado de la causa especifica de los reclamos interpuestos por +++, se observa que dichos reclamos no han sido debido a un bajo voltaje, sino a otras causas, por lo que no es correcto afirmar que dichos 8 reclamos son por bajo voltaje.

En relación con este punto, cuando un usuario percibe una variación de tensión en su suministro muy difícilmente él podrá conocer la verdadera causa que lo originó o identificar el tipo de variación ya sea de alto o bajo voltaje, razón por la cual, cuando estos interponen reclamos los clasifican bajo lo que ellos consideran o perciben. En ese sentido, si el usuario considera que el evento o variación percibida corresponde a un bajo voltaje, será bajo esa premisa que interpondrá su reclamo ante la empresa distribuidora y será responsabilidad de esta indagar la naturaleza y origen de dichas variaciones.

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 18 de mayo del 2022, que accionó el elemento recloser con código +++, no sea el origen de los daños ocasionados en el equipo eléctrico reportado por el señor +++ […]”.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, 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.

El artículo 84 inciso segundo dictamina que la SIGET deberá establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos, artefactos o instalaciones.

**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 sociedad +++ por los daños reclamados.

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

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

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

**2.A.1. Argumentos de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.**

**Instalaciones internas del suministro que reporta el daño**

* Con relación al argumento que la configuración de las protecciones eléctricas del suministro incidió en el daño ocurrido en el equipo, el CAU determinó lo siguiente:

[…] el daño en el equipo eléctrico del usuario se detectó posterior a la caída del voltaje y falta de energía provocada por una falla de 1,300 A ocurrida el 18 de mayo de 2021, y no por altos voltajes en la red eléctrica. Esto puede verificarse en los niveles de tensión registrados por el analizador de redes, que se encuentra permanentemente conectado en el punto de entrega del suministro de energía del usuario, donde se observa que no se tiene registro de sobrevoltajes en ese punto.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que, si bien el ajuste de las protecciones para sobre voltaje se encuentran por sobre el límite del valor de voltaje a ser entregado para baja tensión indicado en la normativa aplicable, existe una clara evidencia de que la falla registrada en el recloser identificado con el código +++, ocurrida el 18 de mayo de 2021, producto de transitorios de aislación, provocó que los niveles de voltaje entregado al usuario disminuyeran y ocasionaran una falta de energía en el punto de suministro; por lo tanto, una protección cuyo propósito es proteger contra sobrevoltajes, difícilmente podría haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica antes mencionada y el bajo voltaje que la misma originó […]

(…) las protecciones mencionadas para eventos de voltajes transitorios podrían haber contrarrestado en cierta medida el efecto ocasionado por la falla ocurrida el 18 de mayo de 2021; sin embargo, por la naturaleza de estos eventos no se tiene certeza de esta afirmación. A pesar de ello, la empresa distribuidora debe estar preparada con elementos de protección que contribuyan a la disipación de las distintas fallas y perturbaciones que puedan ocurrir en su red de distribución eléctrica (…)

* La distribuidora manifiesta que las operaciones en circuitos de otros operadores de la red, en la red de transmisión, los propios generadores, crearon en la red de distribución sobretensiones transitorias (DPS) y que la falta de protecciones en el suministro del usuario para dichos eventos eléctricos ocasionó los daños reportados.

En relación con dicho argumento el CAU determinó:

[…] DELSUR no ha demostrado que el evento ocurrido el 18 de mayo de 2021 se originó en la red eléctrica de un operador tercero. […]

**Calidad del producto técnico suministrado y evento en la red de distribución ocurrido el 18 de mayo de 2021.**

* La distribuidora indica que los reclamos de la sociedad +++ no corresponden a bajo voltaje, sino que a otras causas. Al respecto el CAU indicó lo siguiente:

[…] cuando un usuario percibe una variación de tensión en su suministro muy difícilmente él podrá conocer la verdadera causa que lo originó o identificar el tipo de variación ya sea de alto o bajo voltaje, razón por la cual, cuando estos interponen reclamos los clasifican bajo lo que ellos consideran o perciben. En ese sentido, si el usuario considera que el evento o variación percibida corresponde a un bajo voltaje, será bajo esa premisa que interpondrá su reclamo ante la empresa distribuidora y será responsabilidad de esta indagar la naturaleza y origen de dichas variaciones. […]

* Respecto al argumento que los valores de tensión promedio suministrados en el NC +++ se encuentran dentro de los límites determinados en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU estableció lo siguiente:

(…) la información obtenida del analizador de redes instalado en el punto de entrega al usuario evidencia que las caídas de voltaje en el punto de suministro suceden con frecuencia, tal como lo describe el usuario, en el periodo de enero a mayo julio de 2021, incluyendo la falla relacionada al daño en el equipo eléctrico del usuario ocurrida el 18 de mayo de 2021, lo que pudo ocasionar daños previamente en el equipo (…)

Del análisis realizado, se corroboró que, en el periodo de enero a julio de 2021, el 13.68 % de los valores de la distorsión total armónica de voltaje se encuentran fuera del límite establecido en las Nomas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, mientras que el 100 % de los valores de distorsión total armónica de corriente se encuentran por debajo del límite establecido. A su vez, se verificó que las componentes armónicas de voltaje se encuentran bajo los límites establecidos, a excepción de la tercera armónica de voltaje; por el contrario, las componentes armónicas de corriente se encuentran por debajo de los límites que establece la normativa aplicable, por lo que se concluye que el usuario no es un usuario perturbador (…)

Tomando a consideración los resultados anteriormente expuestos, no puede considerarse al usuario +++ como un usuario perturbador y, por lo tanto, no se le atribuye a este el incumplimiento fuera del límite de la tercera armónica de tensión, la cual, puede estar siendo provocada por otro usuario conectado a la red y que sí podría considerarse como un usuario perturbador. Además, es claro que los efectos de la tercera armónica pueden ocasionar sobrecargas de corriente que, a su vez, provocarían la caída de voltaje, como se puede apreciar en el perfil de tensión medido en el punto de entrega del usuario.

Bajo el criterio anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por DELSUR y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla, la cual está registrada en la base de datos que posee la SIGET, con fecha 18 de mayo de 2021, con una magnitud de 1,300 A en la fase C, generada en la red de distribución de DELSUR y constantemente este suministro se ve afectado por bajos voltajes que han sido registrados por el equipo analizador de redes que la empresa distribuidora tiene instalado permanentemente en el punto de entrega del servicio de energía eléctrica; por consiguiente, se establece que, si bien el voltaje entregado al usuario se encuentra dentro del límite establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, no exime de la responsabilidad a la empresa distribuidora, ya que existe evidencia de que la falla registrada en la fecha indicada por el usuario, en el recloser con código de placa +++, al cual, está conectado al corte +++ que suministra energía al usuario, tuvo como consecuencia que se produjera una alteración en los niveles de tensión que son suministrados a +++ (…)

* Sobre el argumento que el promedio de voltaje suministrado se encuentra dentro de los limites determinados en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, por lo que el bajo voltaje de corta duración se vincula con un evento SAG, el CAU estableció lo siguiente:

(…) si bien el 99.81 % de los valores de tensión entregados al usuario se encuentran dentro de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, es evidente la mala calidad de energía referente a perturbaciones con un 13.68 % de la distorsión total armónica de tensión fuera de los límites establecidos, en el periodo de enero a julio de 2021. Asimismo, los valores de armónicos individuales de tensión, para las tres fases, superan el límite establecido para la tercera armónica. Dichos incumplimientos pueden estar siendo ocasionados por un usuario perturbador conectado al mismo circuito que +++ y deberá ser identificado por DELSUR para dar el tratamiento correspondiente a dicho usuario. Sin embargo, si bien este incumplimiento no habría sido la razón por la cual se generó un hueco de tensión, tampoco se ha evidenciado que este se hubiera originado en la red eléctrica de terceros (…)

* En relación con el argumento que los valores de tensión no fueron afectados en el evento ocurrido el 18 de mayo de 2021 por ser una falla momentánea, el CAU determinó lo siguiente:

(…) si bien la duración de una falla momentánea es menor a 15 minutos, existen registros en fecha 18 de mayo de 2021 del equipo analizador de redes instalado en el punto de suministro del usuario con NC +++ de un evento del tipo sag (hueco de tensión) con una profundidad del 83.26 %, lo cual, es menor al valor límite inferior establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. Además, dicho equipo analizador de redes también registró, en dicha fecha, a las 6:00 a. m. valores de tensión de **4.71 V, 5.22 V** y **4.71 V** en las fases A, B y C respectivamente y a las 6:15 a. m. valores de tensión de **4.517 kV, 4.523 kV** y **4.581 kV** en las fases A, B y C respectivamente, los cuales, también se encuentran por debajo del límite inferior establecido en la normativa antes mencionada y afectando directamente el correcto funcionamiento y operación de los equipos, producto de la falla ocurrida en la red eléctrica de la empresa distribuidora (...)

* La distribuidora indica que el evento ocurrido en la red de distribución eléctrica el 18 de mayo de 2021 no causó daño en el equipo por encontrarse al inicio de un evento tipo SAG y corresponder a una interrupción del servicio eléctrico, pues el evento eléctrico se encuentra afuera de la “zona prohibida” con base en la curva ITIC (*Information Techonology Industry Council* por su traducción Consejo Industrial de Tecnología de la Información*)*.

Al respecto el CAU indicó lo siguiente:

[…] los puntos ubicados en la llamada “zona de no daño”, si bien no presentan daños inmediatos en los equipos, sí disminuyen su vida útil. Para verificar el impacto de estos en el servicio de +++, se ubicó el evento ocurrido el 18 de mayo de 2021 y demás eventos críticos registrados entre los meses de enero a mayo de 2021 en la curva ITIC. Como se puede observar, si bien el evento ocurrido el 18 de mayo de 2021 se encuentra dentro de la curva, existen puntos que se ubican debajo y sobre esta. Entre enero y mayo de 2021, el equipo analizador de redes instalado en el punto de suministro de +++ registró 29 huecos de tensión ubicados debajo de la curva y 2 sobretensiones ubicadas sobre la curva. Esto indica que el suministro del usuario se ha visto afectado por una buena cantidad de eventos y perturbaciones eléctricas, que como se mencionó anteriormente, pueden provocar el deterioro y disminución de la vida útil de los equipos instalados en el suministro. Además, la cantidad de eventos en los límites de la curva de daño es considerable, en el periodo analizado.

+++

Por otra parte, el artículo 31 de La Ley General de Electricidad indica que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones ocasionen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros[...]

**2.A.2. Determinación de la responsabilidad del daño en el equipo reclamado**

Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU, en los informes técnicos N.° IT-0028-CAU-22 e IT-0127-CAU-22, determinó lo siguiente:

* + - * Existen 8 reclamos por problemas de voltaje, reportados en los suministros conectados al circuito código +++ (por medio del cual se suministra energía al suministro el NC +++), durante el mes de mayo de 2021.
      * El día 18 de mayo del 2021 se reportaron 9 reclamos por fallas en el servicio eléctrico que coinciden con la falla registrada por la empresa distribuidora y reportado por sociedad +++
      * El suministro identificado con el NC +++ entre enero y mayo de 2021 fue afectado por 18 interrupciones del servicio eléctrico: 1 en febrero, 3 en marzo, 7 en abril y 7 en mayo del mismo año.
      * Entre las interrupciones que afectaron el suministro se encuentra la interrupción de 5 horas con 53 minutos del día 18 de mayo de 2021, evento que la sociedad +++ identifica como la causa del daño en una +++.

Dicho evento eléctrico generó en la red de distribución una corriente de falla de una magnitud de 1,300 Amperios en la fase C, que activó el recloser con el código de placa +++, al cual se encuentra conectado el suministro de la sociedad +++

La activación del recloser produjo transitorios de aislación, que provocaron disminución de los niveles de voltaje entregado y ocasionaron falta de energía en el suministro que produjo el daño en la computadora marca ASEM.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que la falla ocurrida el día 18 de mayo de 2021 incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++ y tuvo como consecuencia el daño en el equipo eléctrico reclamado por la sociedad +++

**2.A.3. 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 DELSUR, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente a la sociedad +++ la cantidad de SIETE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7,684.72) IVA incluido, de la forma siguiente:

+++

En este punto, esta Superintendencia estima necesario indicar a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que de acuerdo con lo establecido por el CAU, no fue factible la reparación del bien dañado ni existe disponibilidad del equipo en el mercado nacional, por lo que, emitir un pronunciamiento ordenando la reparación del equipo, derivaría en un acto administrativo ineficaz que carecería de congruencia con los fines del procedimiento, que no es otro que el resarcimiento efectivo de los perjuicios económicos que fueron soportados por el usuario final.

**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 las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del origen de los daños reportados que generaron el presente diferendo.

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

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

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

Por otra parte, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., en su escrito de fecha diez de marzo del presente año, argumentó que resulta incongruente atribuirle la responsabilidad del daño reclamado y al mismo tiempo reconocer que los valores de tensión entregados al usuario se encuentran dentro de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Sobre dicho argumento, se estima conveniente aclarar a la empresa distribuidora que el CAU no estableció como origen del daño y su consecuente retribución económica basado en los valores de tensión registrados. Pues, en los informes técnicos N.° IT-0028-CAU-22 e IT-0127-CAU-22, se determinó, de forma puntual; que en el recloser con código de placa +++, al cual está conectado al corte +++ que suministra energía al usuario ocurrió una falla el día 18 de mayo de 2021, con una magnitud de 1,300 A en la fase C, generada en la red de distribución de DELSUR, y que posterior a la caída de voltaje y falta de energía se dañó el equipo reclamado.

En razón de lo anterior, en el presente procedimiento se demostró la incidencia directa que tuvo el servicio de energía eléctrica prestado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. con el daño en el equipo eléctrico de la sociedad +++ y, por consecuencia, se ha comprobado su responsabilidad como distribuidora que suministra el servicio al usuario final, tal como lo establece la Ley General de Electricidad y la normativa de daños.

Finalmente, con relación al argumento de tomar en cuenta los principios del derecho administrativo sancionador, debe hacerse ver a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que en el presente procedimiento no se está determinando la existencia o no de una infracción administrativa. Si bien, el artículo 104 literal “i)” de la Ley General de Electricidad tipifica una sanción relacionada a daños, ésta es aplicable únicamente en el caso de negarse el operador a compensar una vez comprobado el origen del daño en la investigación respectiva.

En consecuencia, si se determina que las instalaciones de la distribuidora ocasionaron daños a los equipos que el usuario tenía conectados en su red, la legislación establece la responsabilidad de la distribuidora de compensar o retribuir, lo cual no implica una sanción administrativa, como lo hace ver DELSUR, S.A. de C.V. en sus argumentos, por lo cual estos deben de desestimarse.

**2.B.1. Calidad del Servicio Comercial**

Del marco normativo expuesto en considerando anteriores, se desprende que existe una normativa específica que regula las cuestiones relacionadas con la calidad del servicio de energía eléctrica; pues una prestación del servicio fuera de los parámetros incide negativamente en la calidad del servicio, y puede ocasionar daños en los equipos eléctricos de los usuarios.

En el presente caso, en el informe técnico rendido N.° IT-0028-CAU-22 el CAU estableció que en el periodo de enero a julio de 2021, el 13.68% de los valores de la distorsión total armónica de voltaje se encuentra fuera de los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución; y el 100% de los valores de distorsión armónica de corriente se encuentran por debajo de los limites establecido en la referida Norma.

Debido a dicho hallazgo, es necesario traer a colación el artículo 77.1 de dicha norma, donde se establece lo siguiente:

**Compensación por Distorsión de Armónicas en el Voltaje**

Art. 77.l. Los distribuidores deberán compensar mensualmente a los usuarios afectados por distorsión armónica de tensión cuando se compruebe que las mediciones de distorsión armónica de tensión en la red de distribución han excedido las tolerancias establecidas en el artículo 45 de la presente Norma, en un lapso de tiempo mayor al cinco por ciento (5%) del empleado en el período de medición, se haya identificado al usuario perturbador y hayan transcurrido los plazos indicados en el artículo 77.m.3, sin que la situación haya sido solventada.

La compensación dejará de ser aplicada hasta que el distribuidor demuestre mediante una remedición que el problema de incumplimiento en el nivel de distorsión armónica de tensión en la red de distribución ha sido resuelto.

El cálculo y aplicación de la compensación deberá incluir a la totalidad de usuarios afectados, considerando como usuarios afectados a la totalidad de usuarios conectados a la red o redes de distribución en donde se ha detectado el incumplimiento, o que se encuentren aguas debajo de dichas redes, excluyendo a los usuarios perturbadores que hubieren sido identificados […]”

Con base en dicha disposición, se indica a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que debe efectuar las acciones que correspondan para cumplir con lo establecido en los artículos 77.1 y 77.m.3. de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, teniendo como finalidad suministrar el servicio de energía eléctrica dentro de los parámetros establecidos.

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-0028-CAU-22 e IT-0127-CAU-22, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. es responsable del daño en el equipo eléctrico propiedad de la sociedad +++, 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.° IT-0028-CAU-22 e IT-0127-CAU-22 rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado se originó por un evento en la red de distribución eléctrica de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., ocurrido el día 18 de mayo de 2021 -en el circuito donde se encuentra conectado el suministro NC +++- que generó una corriente de falla de una magnitud de 1,300 Amperios en la fase C que activó el recloser con el código de placa +++ y produjo transitorios de aislación, que provocaron disminución de los niveles de voltaje y ocasionaron falta de energía en el suministro.
2. Instruir a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que la compensación por los equipos dañados debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En tal sentido, ponderando las características del equipo dañado, que no existe disponibilidad y existencia del equipo en el mercado nacional y que no es factible que sea reparado en el país, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente a la sociedad +++ la cantidad de SIETE MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO 72/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 7,684.72) IVA incluido, de la forma siguiente:

+++

1. La sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe efectuar las acciones que correspondan para cumplir con lo establecido en los artículos 77.1 y 77.m.3. de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, teniendo como finalidad suministrar el servicio de energía eléctrica dentro de los parámetros establecidos.

d) Notificar a la sociedad +++ y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0127-CAU-22, rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente