**ACUERDO N.° E-1739-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día doce de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días seis y trece de diciembre del año dos mil veintiuno, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por considerar que debido a una falla ocurrida en el servicio de energía eléctrica brindado en el suministro identificado con el NIC XXX, se dañaron los equipos siguientes: XXX
2. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0056-2022-CAU, de fecha doce de enero de este año, se requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a dicha distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; caso contrario, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y al usuario los días diecinueve y veinte del mismo mes y año, respectivamente, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el dos de febrero del presente año.

El día dieciocho de febrero de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental por medio de las cuales se comprueba que es desfavorable el reclamo por daños y que su representada queda exenta de los daños reclamados.

Mediante memorando con referencia N.° M-0156-CAU-2022 de fecha veintitrés de febrero de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0477-2022-CAU, de fecha ocho de marzo del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. y el XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días once y quince de marzo del mismo año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días ocho y diecinueve de abril de este año.

El día veinticuatro de marzo del presente año, el XXX presentó un escrito por medio del cual reiteró su desacuerdo con la postura tomada por la empresa distribuidora respecto a negarse a compensarlo por los daños sufridos en sus equipos eléctricos y adjuntó fotografías de los equipos reclamados.

Por su parte, en la misma fecha, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que no poseía pruebas adicionales a las remitidas.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0747-2022-CAU, de fecha ocho de abril de este año, esta Superintendencia comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico por medio del cual estableciera el origen de los daños reclamados por el señor XXX y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintidós y veinticinco del mismo mes y año, respectivamente.

El día dos de mayo de este año, la distribuidora presentó un escrito por medio de cual adjuntó orden de servicio relacionada al suministro identificado con el NIC XXX.

Por medio de memorando de fecha veinte de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico XXX, por medio del cual estableció lo siguiente:

**Interrupciones ocurridas y bitácoras de operaciones.**

[…] **6.2 Interrupciones ocurridas durante los meses de agosto a octubre del 2021**

El personal técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET efectuó un análisis de la información que fue presentada por la empresa distribuidora, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras, específicamente los relacionados con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo centro de transformación al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el **NIC XXX**.

Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad AES CLESA a esta Institución, se determinó que la cantidad de servicios eléctricos conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora AES CLESA con el código **T14695** son 55, incluyendo el servicio eléctrico a nombre del señor XXX, vinculado con el suministro objeto de análisis. (…)

También, en el cuadro n.° 2 se puede observar que, con relación a las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al período del mes de agosto a octubre del 2021, se registraron tres interrupciones en el mes de agosto; cero interrupciones durante el mes de septiembre, y se registraron seis interrupciones durante el mes de octubre del 2021 que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

Del cuadro anterior, se puede observar que con fecha 3 de octubre del 2021, la empresa AES CLESA registró una interrupción identificada con el código **XXX** con una duración de 20 horas con 22 minutos**;** dicha interrupción coincide con la fecha y hora en la que el XXX reportó el daño en sus equipos eléctricos. Además, se observa que la empresa AES CLESA registró con fecha 4 de agosto del 2021 una interrupción identificada con el código **B202108040087** con una duración de 17 horas con 53 minutos, y que ambas interrupciones de tipo sostenida fueron reportadas en la entrada del transformador en media tensión (MT).

**6.3 Bitácora de operaciones**

No fue posible realizar el análisis de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 1 al 5 de octubre del 2021, solicitada por SIGET a la sociedad AES CLESA en el numeral 4 de la parte 2 del acuerdo **N.° E-0056-2022-CAU**, debido a que esta no fue proporcionada por dicha sociedad.

En preciso tomar en cuenta que de conformidad con el artículo 5 letra “h” de la Ley de Creación de la SIGET, esta institución tiene la potestad de requerir y obtener de los operadores la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos, por lo que la falta de presentación de información en un proceso investigativo puede acarrear consecuencias regulatorias.

**6.4 Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código T14695**

Del análisis realizado a los reclamos interpuestos por usuarios finales, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyos servicios eléctricos son suministrados por medio de la unidad de transformación identificada con el código **T14695**, se constató que el XXX interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 12 de octubre del 2021. Dicho reclamo fue identificado por la sociedad AES CLESA con el código 5116-21-0001014. (…)

El XXX estableció en su reclamo que con fecha 3 de octubre del 2021 se le dañó una refrigeradora y un equipo de sonido, explicando que los equipos sufrieron daños después de una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa AES CLESA.

Por otro lado, se verificó que en los registros mensuales entregados por la sociedad AES CLESA a esta Institución no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación con código T14695; sin embargo, cabe indicar que esto no significa que otros servicios no hayan sido afectados por el evento ocurrido en fecha 3 de octubre del 2021.

**6.5 Detalle de reclamos relacionados a falta de energía de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código T14695 durante el mes de octubre 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 remite, se verificó que existen ocho reclamos por falta de energía durante el mes de octubre del 2021 y seis de ellos con fecha 3 de octubre del 2021, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código T14695. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

XXX

Según el análisis del cuadro anterior, se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 3 de octubre del 2021 fue percibido por más usuarios que tuvieron afectación en la continuidad del servicio eléctrico, y que se desconoce si fueron perjudicados con daños en sus equipos eléctricos, ya que el no haber presentado reclamos por daños en equipos no significa que no fueron afectados.

**6.6 Detalle de reclamos relacionados a bajo voltaje de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código T14695 durante el mes de octubre 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 remite, se verificó que existen cuatro reclamos por bajo voltaje durante el mes de octubre del 2021 y uno de ellos con fecha 3 de octubre del 2021, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código T14695. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

**Análisis de los argumentos presentados por el usuario**

El XXX menciona que con fecha 3 de octubre del 2021, después de una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa AES CLESA, la energía eléctrica quedó intermitente; posteriormente, indica que su refrigeradora y equipo de sonido dejaron de funcionar.

Al respecto, de conformidad con la investigación realizada, se puede considerar que ha existido una relación entre la falla ocurrida con fecha 3 de octubre del 2021 en la red de distribución de la empresa AES CLESA y la afectación que experimentó el suministro de energía eléctrica bajo análisis y que tuvo como consecuencia el daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor XXX.

**Análisis de los argumentos presentados por la distribuidora**

La sociedad AES CLESA se basa en cinco argumentos para determinar que no es responsable del daño en los equipos eléctricos reportados por el señor XXX, los cuales son los siguientes:

1. El registro del voltaje medido en tomas que alimentan los aparatos reportados como dañados presenta valores normales;
2. Protección térmica de 20A con falso contacto y fase con sobrecalentamiento
3. Se midió el valor de red de tierra en tablero general, encontrándose elevado sobre el valor permitido para el buen funcionamiento (172 ohms) (valor permitido entre 1 y 5 ohms);
4. Tomacorriente donde se encontraba conectado el equipo reportado como dañado se encontró sin red de polarización; y,
5. Se determinó que el día 24 de enero de 2021 no hubo actividad puntual relacionada con este cliente en la dirección mencionada anteriormente, sin embargo, el día 25 de enero de 2021 COSIS tiene registro de cambio de acometida, medidor y acometida se encontró normal; sin embargo, posteriormente a la supuesta falla el usuario interpuesto reclamo por daños en sus aparatos eléctricos, manifestando que no funcionaron cuando retorno el suministro de CLESA.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Respecto al primer punto, se debe considerar que la medición de tensión/voltaje realizada por personal técnico de AES CLESA durante la inspección es un valor puntual, el cual se encuentra dentro de los límites establecidos por las normas de calidad; sin embargo, es importante traer a cuenta que las Normas de Calidad de los Servicios de los Sistemas de Distribución establecen que para determinar que el nivel de tensión en un suministro cumple la normativa, se deben realizar mediciones durante 7 días mínimo en lapsos de 15 minutos, y que el porcentaje de muestras tomadas durante dicho período que se encuentren fuera de los límites permitidos no debe ser mayor al 5 %.
2. Respecto al segundo argumento, se debe tener en cuenta que, durante la inspección técnica efectuada por el CAU, no se encontraron indicios de que haya existido falsos contactos en el tablero principal de la vivienda, y se realizó la medición de le red de tierra obteniendo un valor de 160.9 ohmios.
3. Con relación a los argumentos 3 y 4 , el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo **N.° 29-E-2000**, emitido por la superintendencia.

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: i) brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas; ii) brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y, iii) drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas. Además, el CAU ha verificado que varios servicios, vinculados al Centro de Transformación identificado con el código **T14695**, reportaron falta de energía y bajo voltaje en sus servicios como consecuencia de la falla del 3 de octubre del 2021.

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

1. Con relación al quinto argumento, se advierte que AES CLESA hace referencia a un análisis de fechas que no se relacionan con la fecha del evento que el usuario indica que tuvo afectación en sus equipos eléctricos; sin embargo, con base en los registros mensuales entregados por la sociedad AES CLESA a esta Institución, se verificó que la empresa AES CLESA registró la falla ocurrida en fecha 3 de octubre del 2021 que afectó el suministro bajo análisis, iniciando a las 15:29 horas y normalizando el suministro a las 11:51 horas del 4 de octubre del 2021, de tal forma que la falla fue de tipo sostenida con una duración de 20 horas con 22 minutos, lo cual coincide con lo reportado por el señor XXX.

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 AES CLESA y de la inspección técnica efectuada por el CAU, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla de tipo sostenida con una duración de 20 horas con 22 minutos, la cual está reportada en los registros mensuales entregados por la sociedad AES CLESA a esta Institución.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que existe una clara evidencia de que la falla registrada por la sociedad AES CLESA, que afectó directamente el suministro con NIC XXX, ocurrida con fecha 3 de octubre del 2021, con una duración de 20 horas con 22 minutos, tuvo como consecuencia que se produjeran alteraciones en los niveles de tensión afectando directamente el desempeño de los equipos reclamados con daño por el señor XXX. (…)

**Conclusión**

Durante la inspección técnica realizada por personal del CAU de la SIGET, se ha verificado que en el tablero eléctrico principal del inmueble, donde se ubica el servicio en referencia, no se encontraron evidencias de reparaciones por falsos contactos en las borneras.

Se ha verificado que la interrupción de tipo sostenida registrada por la empresa distribuidora en los registros mensuales entregados por la sociedad AES CLESA a esta Institución, con fecha 3 de octubre del 2021, y con una duración de 20 horas con 22 minutos, afectó de forma directa el suministro identificado con el **NIC XXX**, lo que incidió en el funcionamiento de los equipos reclamados por el señor XXX.

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

Bajo el contexto anterior, se concluye que existen suficientes elementos probatorios para establecer que, debido a deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución eléctrica, la empresa distribuidora es la responsable por el daño en los aparatos eléctricos reportados por el señor XXX, en el suministro identificado con el **NIC XXX.**

**Valoraciones de los daños en los equipos eléctricos**

El señor XXX ha solicitado una compensación por la sustitución de los equipos eléctricos dañados, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC XXX**, por la cantidad total de **UN MIL CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,050.00), con IVA incluido**, cuya descripción es la siguiente:

De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, y de conformidad al daño reportado en los equipos eléctricos, el CAU realizó una investigación de mercado obteniendo las siguientes cotizaciones de equipos con características similares a los reportados con daño (…)

Con base en el análisis de los precios obtenidos del estudio de mercado realizado por el CAU, se determina que el monto total de la compensación de los equipos reportados con daños acontecido en el suministro identificado con el **NIC XXX** a nombre del señor XXX, que la sociedad AES CLESA debe cancelar, asciende a la cantidad de **UN MIL CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,050.00), 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 las deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica fueron las causantes del daño que presentan los equipos eléctricos afectados 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 AES CLESA con el **NIC XXX**, se encontraron 6 registros de interrupciones que afectaron el servicio eléctrico bajo análisis durante el mes de octubre del 2021; dentro de los 6 registros procesados se encontró 1 evento relacionado a interrupciones de energía eléctrica correspondiente al 3 de octubre del 2021, fecha en la que el señor XXX ha reportado que se le dañaron los equipos eléctricos de su propiedad.
3. La falla registrada por la empresa distribuidora con fecha 3 de octubre del 2021, de tipo sostenida con una duración de 20 hora con 22 minutos, incidió de manera directa en el servicio identificado con el **NIC XXX**, 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. 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 remite, se verificó que existen ocho reclamos por falta de energía y cuatro reclamos por bajo voltaje durante el mes de octubre del 2021 y seis de ellos con fecha 3 de octubre del 2021, de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código T14695
5. 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 es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo **N.° 29-E-2000**, emitido por la superintendencia; sin embargo, la falla acontecida el 3 de octubre del 2021 fue de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis podrían haber resistido o contrarrestado dicha falla.
6. Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del presente informe técnico, el CAU dictamina que la sociedad AES CLESA. es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor XXX, correspondiente al suministro identificado con el **NIC XXX**. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en los equipos eléctricos, es procedente que la empresa AES CLESA compense al señor XXX la cantidad de **UN MIL CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,050.00)**, con IVA incluido. […].”
   * 1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1140-2022-CAU, de fecha seis de junio del presente año, esta Superintendencia remitió a las partes copia del informe técnico XXX 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 nueve de junio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintitrés de junio del presente año.

El día veintidós de junio de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito por medio del cual expresó lo siguiente:

[…] mi representada manifiesta que se anexa nuevo informe técnico bajo el cual se demuestran adjuntan evidencias técnicas por las cuales el reclamo por equipos dañados es desfavorable al usuario por lo cual la distribuidora queda exenta de realizar una compensación. […]

Por su parte, el señor XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Ampliación del Informe Técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-1368-2022-CAU, de fecha cinco de julio 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en el escrito de fecha veintidós de junio de este año.

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

Por medio de memorando de fecha diez de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° XXX, por medio del cual estableció lo siguiente:

“[…]

**3.** **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR AES CLESA EN EL ESCRITO DE FECHA 22 DE JUNIO DEL 2022**

(…)

* 1. El registro de voltaje medido en tomas que alimentan los aparatos reportados como dañados presentan valores normales.

En relación con este argumento, el CAU mantiene la posición que se debe considerar que la medición de tensión/voltaje realizada por personal técnico de AES CLESA durante la inspección es un valor puntual, el cual se encuentra dentro de los límites establecidos por las normas de calidad; sin embargo, es importante traer a cuenta que las Normas de Calidad de los Servicios de los Sistemas de Distribución establecen que para determinar que el nivel de tensión en un suministro cumple la normativa, se deben realizar mediciones durante 7 días mínimo en lapsos de 15 minutos, y que el porcentaje de muestras tomadas durante dicho período que se encuentren fuera de los límites permitidos no debe ser mayor al 5 %. Además, la lectura de voltaje tomada por AES CLESA fue realizada en fecha posterior a la fecha cuando ocurrió la falla en la caja de conexiones de los equipos de medición instalados por AES CLESA en la zona donde se ubica el referido suministro.

* 1. Se midió el valor de red de tierra en tablero general, encontrándose elevado sobre el valor permitido para el buen funcionamiento (172 ohms) (valor permitido entre 1 y 5 ohms).

Con relación a este argumento, el CAU mantiene la posición que un valor inadecuado de una resistencia de un sistema 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 es un incumplimiento a lo establecido en las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el acuerdo N.° 29-E-2000, emitido por la superintendencia.

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: i) brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas; ii) brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y, iii) drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas. Además, el CAU verificó que varios servicios, vinculados al Centro de Transformación identificado con el código T14695, reportaron falta de energía y bajo voltaje en sus servicios como consecuencia de la falla del 3 de octubre del 2021.

Por consiguiente, 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 contexto anterior, se considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no cuentan con elementos técnicos que puedan desvirtuar que la falla registrada por la sociedad AES CLESA, que afectó directamente el suministro con **NIC XXX**, ocurrida con fecha 3 de octubre del 2021, con una duración de 20 horas con 22 minutos, tuvo como consecuencia que se produjeran alteraciones en los niveles de tensión afectando directamente el desempeño de los equipos reclamados con daño por el señor XXX (…)

**4. 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 el señor 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 **XXX**, la empresa AES CLESA, es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor XXX, correspondiente al suministro identificado con el **NIC XXX**; por consiguiente, es procedente que la empresa AES CLESA compense al señor XXX la cantidad de **UN MIL CINCUENTA 00**/**100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,050.00)** 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 al 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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

**Determinación de la responsabilidad del daño de los equipos eléctricos**

Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU en los informes técnicos XXX e XXX concluyó lo siguiente:

* El servicio eléctrico identificado con el NIC XXX fue afectado por 3 interrupciones en el mes de agosto y 6 interrupciones en el mes de octubre, todas en el año dos mil veintiuno.
* Se verificó que el día tres de octubre del año dos mil veintiuno, la distribuidora registró una falla que afectó el suministro NIC XXX, de la forma siguiente:

La falla fue identificada con el código XXX, ocurrió en la entrada del transformador en media tensión (MT) código T14695, generando una interrupción del suministro eléctrico de tipo sostenida con una duración de 20 horas con 22 minutos, comprendidas entre el día 3 de octubre de 2021 a las 15:29 horas y el día 4 del mismo mes y año a las 11:51 horas

Por lo cual, el CAU determinó que dicha interrupción generó alteraciones en los niveles de tensión eléctrica suministrada y coincide con la fecha y hora en la que el XXX reportó el daño en sus equipos eléctricos.

* El transformador T14695 provee energía a 55 suministros, incluido el suministro con NIC XXX, se observa que el día 3 de octubre de 2021, existieron 8 reclamos por la interrupción del servicio eléctrico vinculados con dichos suministros, y se interpusieron 4 reclamos por problemas en el voltaje suministrado.

Con las pruebas aportadas por la distribuidora no es posible confirmar técnicamente que la falla del día 3 de octubre de 2021 no generó daños en los equipos eléctricos de los suministros conectados al transformador T14695.

* La distribuidora argumenta que entrega un voltaje eléctrico dentro de los limites determinados en la normativa sectorial.

Sin embargo, debe indicarse que el valor puntual de voltaje medido por la distribuidora en el suministro, no cumple con lo dispuesto en las Normas de Calidad de los Servicios de los Sistemas de Distribución, la cual determina que el parámetro técnico aceptable para concluir que el nivel de tensión en un suministro cumple la normativa, se obtiene por medio de mediciones continuas durante 7 días como mínimo con lecturas en lapsos de 15 minutos, y que el porcentaje de muestras tomadas durante dicho período permite concluir sí el voltaje suministrado que se encuentren entre los límites permitidos, es decir que no debe ser mayor, ni menor al 5 % del voltaje nominal.

* En la inspección técnica realizada por el CAU no se detectaron indicios de falsos contactos en el tablero principal del suministro del usuario.
* Se observó un valor de resistencia de 160.9 ohmios -el cual es inadecuado- para la red de tierra del tablero principal y que el tomacorriente donde estaban conectados los equipos reportados con daños no posee cable de puesta a tierra.

No obstante, el objetivo principal del sistema de puesta a tierra y que los tomacorrientes posean polarización es:

* 1. Brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas.
  2. Brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y,
  3. Drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

Por lo que el sistema de puesta a tierra y la polarización de tomacorrientes tiene como objetivo minimizar los riesgos a las personas, en función de la tensión de paso y de contacto, es decir, que los mismos no brindan una protección a los electrodomésticos ante las fallas en la red de distribución eléctrica.

En ese sentido, aún corregida dichas condiciones no se tiene certeza que se hubieran 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 la interrupción ocurrida el tres de octubre del año dos mil veintiuno.

* Asimismo, el daño a los equipos no se vincula a las condiciones encontradas en el suministro, pues durante la investigación se comprobó que el origen fue la interrupción del servicio que el día 3 de octubre de 2021 afectó la unidad de transformación con código T14695.
* Por otra parte, respecto a lo manifestado por la distribuidora en el informe presentado, indicando que:

“(…) el día 24 de enero de 2021 no hubo actividad puntual relacionada con este cliente en la dirección mencionada anteriormente, sin embargo, el día 25 de enero de 2021 COSIS tiene registro de cambio de acometida, medidor y acometida se encontró normal, sin embargo posteriormente a la supuesta falla el usuario interpuesto reclamo por daños en sus aparatos eléctricos, manifestando que no funcionaron cuando retorno el suministro de CLESA (…)

El CAU indicó que lo manifestado no se vincula con el reclamo del usuario, ni con la prueba técnica aportada por lo que no es pertinente efectuar un análisis sobre dichos argumentos.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que la falla ocurrida el día 3 de octubre del año dos mil veintiuno incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX y tuvo como consecuencia el daño en los equipos reclamados.

**Compensación económica**

Sobre la compensación económica, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones dispone lo siguiente:

“[…] Art. 19. De ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo. […]

[…] Art. 24. La compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio de mercado. En el caso de bienes inmuebles la compensación se realizará por medio de su reconstrucción o si ésta no fuere posible, será cancelado el valor del daño causado al inmueble.

El valor del daño causado será el establecido por el perito en su informe final.

Art. 25. En todo caso la compensación por los daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto de lo dañado y que originó el reclamo o diferendo. […]”

Es pertinente instruir que la compensación por los equipos dañados debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

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

En ese orden, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponde compensar económicamente al señor XXX por la cantidad de UN MIL CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,050.00) por los equipos siguientes:

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

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas  aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que tiene como finalidad revisar técnicamente el origen de los daños que el usuario ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles del reclamante.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto el usuario como distribuidora, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del origen de los daños reportados que generaron el presente diferendo.

* En la tramitación del procedimiento, consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición.
* El informe técnico realizado por el CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existieron condiciones técnicas en la red de le empresa distribuidora que afectaron la calidad del servicio de energía eléctrica en el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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 XXX e XXX, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. es responsable del daño en los equipos eléctricos del señor 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 XXX e XXX rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por el señor XXX se originó por fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. el día tres de octubre del año dos mil veintiuno.
2. Instruir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que debe reparar los equipos, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y se otorgue al usuario una garantía de tres meses posteriores a la reparación.

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

En el caso que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no pueda efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, deberá compensar económicamente deberá compensar económicamente al señor XXX por la cantidad de UN MIL CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,050.00) por los equipos siguientes: XXX

1. Notificar al señor XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debiendo remitir a las partes copia del informe técnico N.° XXX rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente