**ACUERDO N.° E-1803-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veintidós de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticuatro de noviembre del dos mil veintiuno, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por considerar que debido a fallas ocurridas en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXX, durante el mes de noviembre de dicho año, se dañaron los equipos siguientes:

- Un televisor, marca SONY, modelo KDL48W605B, serie 7004971.

- Una refrigeradora, marca SAMSUNG, modelo RT43K663058, serie AP06K84DB12200939T.

- Una lavadora, marca SAMSUNG, modelo WA15TS260BW, serie OHUY5D13N901266E.

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-1358-2021-CAU, de fecha veinte de diciembre del año dos mil veintiuno, se requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintitrés de diciembre del dos mil veintiuno y tres de enero del presente año, respectivamente, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el catorce de enero del presente año.

El día veintiuno de febrero de este año, el ingeniero XXX, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.° E-1358-2021-CAU.

Mediante el acuerdo N.° E-0383-2022-CAU, de fecha veintitrés de febrero del presente año, esta superintendencia concedió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. un plazo adicional de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese acuerdo, para que presentara la información técnica requerida en el acuerdo N.° E-1358-2021-CAU, junto a los argumentos y posiciones relacionados al referido reclamo.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintiocho de febrero y uno de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de marzo del presente año.

El día veinticinco de febrero de este año, la sociedad CAESS, S.A. 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-0233-CAU-22, de fecha once de marzo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas**

Por medio del acuerdo N.° E-0606-2022-CAU, de fecha veintitrés 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 CAESS, S.A. de C.V. y la señora XXX presentaran las que estimaran pertinentes.

Dicho acuerdo fue notificado a la usuaria y a la distribuidora los días veintiocho y veintinueve de marzo de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dos y tres de mayo de este año.

El día dos de mayo del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual expresó que mantiene los argumentos y pruebas remitidas con anterioridad. Por su parte, la señora XXX no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-0953-2022-CAU, de fecha doce de mayo 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 la señora XXX y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día diecisiete de mayo del presente año.

Por medio de memorando de fecha once de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0197-CAU-22, por medio del cual estableció lo siguiente:

**Interrupciones ocurridas y bitácoras de operaciones.**

[…] **6.2 Interrupciones ocurridas durante los meses de septiembre a noviembre 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 CAESS a esta Institución, se determinó que la cantidad de servicios eléctricos conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora CAESS con el código **XXX** son 39, incluyendo el servicio eléctrico a nombre de la señora 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 septiembre a noviembre del 2021, se registraron dos interrupciones en el mes de septiembre; dos interrupciones durante el mes de octubre, y se registraron cuatro interrupciones durante el mes de noviembre del 2021 que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

Del cuadro anterior, se puede observar que con fecha 7 de noviembre del 2021, la empresa CAESS registró dos interrupciones identificadas con los códigos XXX y XXX con una duración de 3 minutos y 15 horas con 28 minutos respectivamente**;** dichas interrupciones coinciden con la fecha y hora en la que la señora XXX reportó el daño en sus equipos eléctricos.

**6.3 Bitácora de operaciones**

Para realizar el análisis de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 5 al 9 de noviembre del 2021, SIGET solicitó dicha información a la sociedad CAESS en el numeral 4 de la parte 2 del acuerdo **N.° E-1358-2021-CAU**; sin embargo, esta no fue proporcionada por dicha sociedad en el plazo requerido. Por otro lado, el CAU solicitó a la sociedad CAESS esta misma información mediante carta con código XXXde fecha 3 de junio del 2022,

En atención a la carta anterior, la sociedad CAESS proporcionó la información solicitada mediante correo electrónico de fecha 10 de junio del 2022.

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 7 de noviembre del 2021, en donde se puede observar que la empresa distribuidora reportó la interrupción ocurrida con fecha 7 de noviembre del 2021, con una duración de 15 horas con 28 minutos que afectó directamente al suministro bajo análisis.

Es 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 XXX**

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 **XXX**, se constató que la señora XXX interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 8 de noviembre del 2021. Dicho reclamo fue identificado por la sociedad CAESS con el código XXX. (…)

La señora XXX estableció en su reclamo que con fecha 7 de noviembre del 2021 se le dañó un televisor, una refrigeradora y una lavadora, explicando que los equipos sufrieron daños después de una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa CAESS.

Por otro lado, se verificó que en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos del usuario identificado con el **NIC XXX** conectado a la misma unidad de trasformación con código **XXX**, interpuesto ante la empresa distribuidora con fecha 8 de noviembre del 2021 e identificado con el código XXX. (…)

Lo anterior demuestra que, debido a las fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica de CAESS, en fecha 7 de noviembre de 2021, hubo más usuarios que fueron afectados con daños en sus equipos eléctricos y que presentaron reclamos ante la empresa distribuidora.

**6.5 Detalle de reclamos relacionados a falta de energía de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX durante el mes de noviembre 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 trece reclamos por falta de energía durante el mes de noviembre del 2021 con fechas de 7 y 8 de noviembre del 2021, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

Según el análisis del cuadro anterior, se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 7 de noviembre del 2021 fue percibido por más usuarios que tuvieron afectación en la continuidad del servicio eléctrico. (…)

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

La señora XXX menciona que con fecha 7 de noviembre del 2021 aproximadamente entre las 9 y 10 horas, se escucharon unas explosiones en los transformadores ubicados enfrente de su casa, luego de esto la zona se quedó sin energía eléctrica, la que fue restablecida por personal de CAESS hasta el día siguiente; posteriormente, indica que se percató del daño en sus equipos eléctricos.

Al respecto, de conformidad con la investigación realizada, se puede considerar que ha existido una relación entre la falla ocurrida con fecha 7 de noviembre del 2021 en la red de distribución de la empresa CAESS 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 la señora XXX.

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

La sociedad CAESS se basa en dos argumentos para determinar que no es responsable del daño en los equipos eléctricos reportados por la señora XXX, los cuales son los siguientes:

1. Para el día 7 de noviembre de 2021, hubo evento de interrupción en la red eléctrica de la Distribuidora, la causa principal fue “4J Línea Rota BT”. La usuaria no tiene las protecciones mínimas en su instalación eléctrica que exigen las Normativas de la SIGET para evitar cualquier falla interna o externa en sus instalaciones.
2. Las instalaciones eléctricas internas de la usuaria final incumplen lo estipulado en el acuerdo No.93-E-2008, específicamente lo establecido en el artículo 126 e incumple a la vez con el Acuerdo No. 294-E-2011 (en el cual se adopta por referencia el Código Eléctrico Nacional de los Estados Unidos de América, edición en español del año 2008, como estándar técnico para las instalaciones eléctricas de usuarios finales). Respecto a la revisión de los tres tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos reportados como dañados, se observa que tienen polarización a tierra con valores de 700 ohmios, 560 ohmios y 650 ohmios. En el tablero de distribución, se encontró que posee cable de polarización a tierra midiéndose un valor de 68.5 ohmios, por lo tanto, están fuera de norma dadas las condiciones encontradas en las instalaciones internas de la usuaria.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Respecto al primer punto, con base en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución, se verificó que la empresa distribuidora registró la falla ocurrida en fecha 7 de noviembre del 2021 que afectó directamente el suministro bajo análisis, iniciando a las 09:47 horas del 7 de noviembre del 2021 y normalizando el suministro a las 01:15 horas del 8 de noviembre del 2021, de tal forma que la falla fue de tipo sostenida con una duración de 15 horas con 28 minutos, lo cual coincide con lo reportado por la señora XXX de tal manera que los equipos eléctricos de la usuaria 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.
2. Con relación al segundo argumento, 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. (…)

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

Bajo el criterio anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por la empresa CAESS y 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 15 horas con 28 minutos, la cual está reportada en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS 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 CAESS, que afectó directamente el suministro con NIC XXX, ocurrida con fecha 7 de noviembre del 2021, con una duración de 15 horas con 28 minutos, tuvo como consecuencia que se produjeran alteraciones en los niveles de tensión afectando directamente el desempeño de los equipos reclamados con daño por la señora XXX.

**Conclusión**

Se ha verificado que la interrupción de tipo sostenida registrada por la empresa distribuidora en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución, con fecha 7 de noviembre del 2021, y con una duración de 15 horas con 28 minutos, afectó de forma directa el suministro identificado con el **NIC XXX**, lo que incidió en el funcionamiento de los equipos reclamados por la señora 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.

De los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos del usuario identificado con el **NIC XXX** conectado a la misma unidad de trasformación con código **XXX**, interpuesto ante la empresa distribuidora con fecha 8 de noviembre del 2021 e identificado con el código XXX.

De la medición realizada por parte del CAU, en el conductor de la red de puesta a tierra del centro de transformación identificado con el código XXX, con capacidad de 100 KVA, por medio del cual CAESS, provee actualmente el suministro de energía eléctrica a las instalaciones de la señora XXX, se obtuvo el valor de 127.7 Ohmios; dicha condición, es un incumplimiento a las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, contenidas en el acuerdo N.° 29-E-2000, el cual establece en la Tabla No. 22 los Valores Máximos Permitidos de Resistencia de Red de Tierra de una Subestación en Función de su Capacidad, para el caso en comento, para la unidad de transformación con una capacidad de suministro de 75 KVA, el valor de la Resistencia de la red de tierra tiene que ser de 6 Ohmios.

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 la señora XXX, en el suministro identificado con el **NIC XXX.**

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

La señora 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 QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,599.00), 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 de la señora XXX, que la sociedad CAESS debe cancelar, asciende a la cantidad de **UN MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,599.00), 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 CAESS con el **NIC XXX**, se encontraron 4 registros de interrupciones que afectaron el servicio eléctrico bajo análisis durante el mes de noviembre del 2021; dentro de los 4 registros procesados se encontraron 2 eventos relacionados a interrupciones de energía eléctrica correspondiente al 7 de noviembre del 2021, fecha en la que la señora XXX ha reportado que se le dañaron los equipos eléctricos de su propiedad.
3. Una de las fallas registradas por la empresa distribuidora con fecha 7 de noviembre del 2021 fue de tipo sostenida con una duración de 15 horas con 28 minutos, la cual incidió de manera directa en el servicio identificado con el **NIC XXX**, de tal manera que los equipos eléctricos de la usuaria 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. El valor de 127.7 Ohmios, medido en el sistema de puesta a tierra del centro de transformación identificado con el código XXX, incumple con los Valores Máximos Permitidos de Resistencia de Red de Tierra de una Subestación en Función de su Capacidad establecidos en las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, contenidas en el acuerdo N.° 29-E-2000.
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 7 de noviembre 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 CAESS es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por la señora 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 CAESS compense a la señora XXX la cantidad de **UN MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,599.00)**, con IVA incluido. […].”
	* 1. **Alegatos finales**

Mediante el acuerdo N.° E-1279-2022-CAU, de fecha veintidós de junio del presente año, esta Superintendencia remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0197-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 partes el día veintisiete de junio de este año, por lo que el plazo finalizó el día nueve de julio del presente año.

El día uno de julio de este año, la señora XXX, presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.° IT-0197-CAU-22.

Por otra parte, el día dieciocho de julio del presente año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

“[…] **b) Alegatos finales**

* 1. Mi mandante mantiene el dictamen de no ser responsable por los daños de los equipos eléctricos del usuario del NIC XXX basados en las deficiencias técnicas de la instalación eléctrica, las cuales fueron debidamente documentadas en la inspección realizada en fecha 10 de noviembre de 2021.

En la inspección se detectaron incumplimientos a las normativas autorizadas por SIGET en relación con el sistema de puesta a tierra de la instalación; específicamente en el art. 123,124.125 y 126 del Acuerdo 93-E-2008 publicado en el diario oficial de fecha 19 de mayo de 2008.

El CAU manifiesta que el sistema de puesta a tierra está pensado para proteger a las personas y no a los equipos, la Distribuidora considera que esta aseveración se puede ampliar debido que existen estudios que dictaminan que éste también protege a los enseres eléctricos.

El valor de resistencia de la red de tierra de la usuaria tomado durante la inspección es de 68.5 Ω el cual está fuera de los parámetros autorizados en la normativa antes mencionada.

* 1. El manual del fabricante de equipos eléctricos Samsung advierte de la importancia de conectar sus equipos a redes de tierra apropiadas para evitar descargas eléctricas dañinas para el usuario y el equipo.
	2. Los daños a los equipos en las instalaciones de los usuarios se pueden minimizar al tener condiciones eléctricas controladas y bajo norma especificada en Acuerdo autorizado por SIGET, la magnitud de la falla tal y como lo menciona el CAU en su informe no debería estar estrictamente vinculadas a éstos, ya que se puede verificar y a la vez tomar en cuenta que del total de clientes conectados (39) al XXX solamente dos reclamaron por daños a sus equipos lo cual equivale al 5.12 % (dictamen desfavorable al cliente) […]””
		1. **Ampliación del Informe Técnico**

Por medio del acuerdo N.° E-1530-2022-CAU, de fecha veintiocho 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 CAESS, S.A. de C.V. en el escrito de fecha dieciocho de julio de este año.

El acuerdo referido fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diez y once de agosto de este año, respectivamente.

Por medio de memorando de fecha siete de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0331-CAU-22, por medio del cual estableció lo siguiente:

“[…]

**3.** **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR CAESS EN EL ESCRITO DE FECHA 18 DE JULIO DEL 2022**

 (…)

* 1. En la inspección se detectaron incumplimientos a las normativas autorizadas por SIGET en relación con el sistema de puesta a tierra de la instalación, específicamente en el art. 123, 124, 125 y 126 del acuerdo 93-E-2008 publicado en el diario oficial de fecha 19 de mayo del 2008.

El CAU manifiesta que el sistema de puesta a tierra está pensado para proteger a las personas y no a los equipos, la Distribuidora considera que esta aseveración se puede ampliar debido a que existen estudios que dictaminan que éste también protege a los equipos eléctricos.

El valor de resistencia de la red de tierra de la usuaria tomado durante la inspección es de 68.5 ohmios el cual está fuera de los parámetros autorizados en la normativa antes mencionada.

En relación con este argumento, el CAU mantiene la opinión que el **objetivo principal** del sistema de puesta a tierra como del conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas, brindar una trayectoria para disipar sobrecorrientes a causa de descargas atmosféricas y, drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas. Además, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET verificó que 13 servicios vinculados al Centro de Transformación identificado con el código **XXX**, reportaron falta de energía durante el mes de noviembre del 2021, con fechas 7 y 8 de noviembre del 2021, como consecuencia de las fallas ocurridas en dicha fecha.

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

Ahora bien, CAESS indica en sus argumentos que existen estudios que dictaminan que el sistema de puesta a tierra también protege a los equipos eléctricos; sin embargo, para este caso en particular no ha presentado un análisis técnico que conduzca a determinar que por un valor inadecuado de la resistencia del sistema de puesta a tierra o la falta de esta fue la causa del daño que presentan los equipos reportados por la usuaria reclamante.

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

* 1. El manual de fabricante de equipos eléctricos Samsung advierte de la importancia de conectar sus equipos a redes de tierra apropiadas para evitar descargas eléctricas dañinas para el usuario y el equipo.

En relación con este punto, el CAU es de la opinión que, si bien es cierto el fabricante de los equipos recomienda la conexión de la red de polarización en los tomacorrientes donde estos serán conectados, dicha condición no es una prohibición ya 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. Los daños a los equipos en las instalaciones de los usuarios se pueden minimizar al tener condiciones eléctricas controladas y bajo norma especificada en Acuerdo autorizado por SIGET, la magnitud de la falla tal y como lo menciona el CAU en su informe no debería estar estrictamente vinculado a estos, ya que se puede verificar y a la vez tomar en cuenta que del total de clientes conectados (39) al **XXX** solamente dos reclamaron por daños a sus equipos lo cual equivale al 5.12% (dictamen desfavorable al cliente).

En relación con este argumento, el CAU verificó que a partir 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, que existieron 13 reclamos por falta de energía durante el mes de noviembre del 2021 relacionados con la falla en la red de distribución con fecha 7 de noviembre del 2021, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX; sin embargo, a pesar que se registraron dos reclamos por daños a equipos eléctricos de diferentes usuarios a raíz de la referida falla, esto no constituye una confirmación que no existieron daños en equipos eléctricos de otros usuarios producto de la falla ocurrida el 7 de noviembre del 2021, ya que el no haber presentado reclamos por daños en equipos no significa que no fueron afectados.

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 7 de noviembre del 2021, la cual afectó directamente al suministro bajo análisis, no sea el origen de los daños ocasionados en los equipos eléctricos reportados por la señora 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 la señora XXX en contra de esa empresa distribuidora, se establece que esta última no ha presentado pruebas o argumentos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico que rindió a la superintendencia.
3. Por lo anterior, y de conformidad al análisis efectuado en el informe técnico N.° IT-0197-CAU-22, la empresa CAESS, S. A. de C. V. es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportado por la señora XXX, correspondiente al suministro identificado con el NIC XXX; por consiguiente, es procedente que la empresa CAESS compense a la señora XXX la cantidad de **UN MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,599.00)**, con IVA incluido. […]”
4. **SENTENCIA**
5. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
6. **MARCO REGULATORIO**

**1.A. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

El artículo 31 de dicha Ley determina que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros.

**1.B. Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad establece la forma y condiciones en que cada operador responderá por los daños que causen sus instalaciones o equipos a los de tercero podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

**1.C. Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.**

La Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, define y establece el procedimiento que deberán seguir las distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación y resolución de casos vinculados a daños económicos sufridos por los usuarios finales, que son atribuibles al suministro de energía eléctrica por causas imputables a un operador de dicho servicio.

El artículo 17 señala que el objetivo principal de la investigación será determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, materiales tales como productos en procesos, terminados o materias primas que no pueden ser resguardados en un corto tiempo o que por la naturaleza del proceso no puedan ser reutilizados, estableciendo la responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por una situación atribuible al operador.

Los artículos 18, 20 y 21 indican que se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET. Investigándose además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, pudiéndose requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

De tal forma que la investigación incluya los extremos planteados por las partes y aquellos aspectos técnicos que se estimen pertinentes para establecer responsabilidades, debiendo consignarse sus hallazgos y conclusiones en el informe técnico correspondiente.

Asimismo, con base en el artículo 19 se establece que, de ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo.

En ese orden, el artículo 23 dispone que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados, delimitando y detallando los bienes que serán sujetos de compensación o el monto a compensar según corresponda. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen del perito, en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el informe del Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

**1.D. Ley de Procedimientos Administrativos**

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

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

1. **ANÁLISIS**

**2.A. ANÁLISIS TÉCNICO**

La figura procesal del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente a la señora XXX por los daños reclamados.

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

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

De conformidad con lo expuesto, el CAU realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado o no con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

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

Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU en los informes técnicos N.° IT-0197-CAU-22 e IT-0331-CAU-22 concluyó lo siguiente:

* El valor de puesta a tierra de 127.7 ohmios del centro de transformación identificado con el código XXX incumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red a tierra de una subestación en función de su capacidad establecida en las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las instalaciones de Distribución Eléctrica.
* El servicio eléctrico identificado con el NIC XXX fue afectado por 2 interrupciones en el mes de septiembre, 2 interrupciones en el mes de octubre y 4 interrupciones en el mes de noviembre, todas en el año dos mil veintiuno.
* Se verificó que el día siete de noviembre de dos mil veintiuno existió una falla sostenida con una duración de 15 horas con 28 minutos que produjo alteraciones en los niveles de tensión que afectó directamente al suministro.
* En el transformador XXX que provee energía a 39 suministros, incluido el suministro con NIC XXX, se observó que el día 7 y 8 de noviembre de 2021, existieron un total de 13 reclamos por la interrupción del servicio eléctrico, y hubo otro reclamo por daños en equipos eléctricos.
* En la inspección técnica realizada por el CAU no se detectaron indicios de falsos contactos en el tablero principal del suministro del usuario.
* 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 siete de noviembre del año dos mil veintiuno.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que la falla ocurrida el día siete de noviembre 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 a la señora XXX por la cantidad de MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,599.00) 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 CAESS, S.A. de C.V., es la responsable del daño reclamado.

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

1. **CONCLUSIONES**

De conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la resolución final deberá definir si es procedente una compensación económica, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico del perito designado.

En atención a los fundamentos expuestos en los informes técnicos N.° IT-0197-CAU-22 e IT-0331-CAU-22, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. es responsable del daño en los equipos eléctricos de la señora XXX, por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y el daño reclamado, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y los informes técnicos N.° IT-0197-CAU-22 e IT-0331-CAU-22 rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por la señora XXX se originó por fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día siete de noviembre del año dos mil veintiuno.
2. Instruir a la sociedad CAESS, S.A. 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 a la usuaria 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 CAESS, S.A. 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 a la señora XXX por la cantidad de MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,599.00) por los equipos siguientes:



1. Notificar a la señora XXX y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debiendo remitir a las partes copia del informe técnico N.° IT-0331-CAU-22 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente