**ACUERDO N.° E-2175-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día cinco de diciembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día catorce de junio del presente año, el señor +++, en su calidad de usuario del suministro identificado con el NIC +++, interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por considerar que debido a la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrica en el mes de abril del presente año, se dañaron los equipos siguientes:

- Un televisor, 32 pulgadas, marca INSIGNIA, modelo NS-LCD3209CA, serie J1688JA026141.

- Un televisor, 43 pulgadas, marca HAIER, modelo LE43K6500DG, serie DH1U83D3400L9LK087.

- Una refrigeradora, 11 pies, marca G.E.

- Un regulador de voltaje, marca APC.

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-1384-2020-CAU, de fecha siete de julio 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 las partes el día once de julio del presente año, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el veinticinco de julio del mismo año.

El día veintidós de julio de este año, el ingeniero +++, 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-0766-CAU-22, de fecha veintiséis de julio de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-1603-2022-CAU, de fecha diecisiete de agosto 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 las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico por medio del cual estableciera el origen de los daños reclamados y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veintidós y veintitrés de agosto de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintiuno y veintidós de septiembre del presente año.

El día uno de septiembre de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las previamente remitidas. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veinte de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0401-A-CAU-22, por medio del cual estableció lo siguiente:

**Bitácoras de operaciones e Interrupciones ocurridas y bitácora.**

[…] **5.3.2. Solicitud de información de la bitácora de operaciones**

(…)

Con base en la información presentada por la empresa distribuidora, se procedió a efectuar un análisis de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones, correspondientes entre las fechas del 20 de abril y el 10 de mayo de 2022, con el objetivo de identificar algún evento que esté asociado con el incidente ocurrido el 27 de abril de 2022, reportado por el señor +++.

En el contenido de la bitácora de control de operaciones de AES CLESA, correspondiente al período mencionado en el inciso anterior, se estableció que la empresa distribuidora reportó un evento el 27 de abril de 2022 que afectó a la citada unidad de transformación, por falla en el primario del transformador, así como otro evento suscitado el 27 de mayo de 2022 en el que se sustituyó el transformador de la unidad debido a una falla en el secundario de éste, lo que concuerda con la inspección realizada por el CAU en la que se encontró instalado un transformador de fabricación reciente.

A continuación, se muestra un fragmento de la información remitida por la sociedad AES CLESA:

“(…)

Interrupciones del +++ dentro del periodo son para el período del 2021 no existe para el año 2022 tenemos 2: la primera el 27 de abril donde se reseteo el térmico del equipo y la segunda el 27 de mayo donde el transformador presento falla no dando salida de voltaje secundario y cuadrilla de manto realiza el cambio el día 28 a primera hora del mismo mes.

(…)”

Asimismo, al verificar el reporte de reclamos presentado por la empresa distribuidora se destaca que la bitácora de la unidad de transformación coincide con los reportes de los usuarios, ya que se observa que el usuario del NIC bajo estudio interpuso un reclamo el 27 de abril de 2022 relacionado a falta de suministro eléctrico, reportando éste zona sin servicio eléctrico y haber escuchado una explosión, cuya resolución por parte de la empresa distribuidora fue la sustitución de fusible primario.

Posteriormente, el usuario generó un nuevo reporte el 27 de mayo de 2022 por bajo voltaje, en cuyas observaciones el personal de la empresa distribuidora establece, en visita del 29 de mayo, que el medidor se encontraba correcto debido a que el día anterior habían realizado el cambio del transformador, lo cual, por lo que se comparó con otro reporte similar del día 27 de mayo del **NIC +++**, en el que se detalla que al verificar el **+++**, se optó por transferir reporte al COSIS de la sociedad AES CLESA para la sustitución del transformador, ya que la fase “A” no daba salida de voltaje.

En la siguiente tabla n.° 1 se muestra el detalle de dichos reportes, obtenidos de la información proporcionada por la empresa distribuidora:

+++

**5.3.3. Reclamos por falta de energía presentados entre el mes de abril y mayo de 2022**

El personal técnico del CAU, 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 Superintendencia por parte de las empresas distribuidoras, específicamente los relacionados con reclamos por falta de energía presentados por los usuarios finales conectados al mismo circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el **NIC +++**.

Al respecto, se encontraron 21 registros de reclamos por falta de energía que afectaron los suministros abastecidos por la unidad de transformación objeto de análisis, entre el mes de abril y mayo de 2022; 7 de ellos durante el mes de abril, y 14 para el mes de mayo, determinándose que los suministros abastecidos por la unidad de transformación bajo estudio han sido sometidos a constantes interrupciones. El detalle de los 21 reclamos por falta de energía se observa en la siguiente tabla n.° 2:

+++

Dentro de los 21 registros de reclamos por falta de energía procesados para el mes de abril y mayo de 2022, se observa que existe uno del 27 de abril del 2022 reportado por el suministro **NIC +++**, identificado por AES CLESA con el código **+++**, coincidiendo con la fecha que el señor +++ reportó el daño en sus equipos eléctricos**.**

**5.3.4 Interrupciones que afectaron el suministro en estudio en el mes de abril de 2022**

Dentro de las interrupciones que afectaron al suministro **NIC +++**, existe unasostenida correspondiente al 27 de abril del 2022 a las 8:01 horas, con una duración de 58 minutos, identificada por AES CLESA con el código **+++**, coincidiendo con la fecha y hora en la que el señor +++ reportó el daño en sus equipos eléctricos; además, dicha interrupción estuvo relacionada a fallas en el Transformador, identificado por la empresa distribuidora con el código **+++.**

En la siguiente tabla n.° 3, se detalla la información de la interrupción que afectó el suministro eléctrico, el 27 de abril de 2022 a la hora establecida por el usuario:

+++

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

Del análisis realizado al reclamo interpuesto por el señor +++, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código **+++**, se constató que el usuario lo interpuso el 29 de abril de 2022; clasificando dicho reclamo con el código **+++**, en éste, el usuario estableció que el 27 de abril de 2022 a las 08:01 a.m., se le dañaron sus equipos eléctricos a raíz de fallas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA, a causa de variaciones de voltaje que afectaron los equipos eléctricos reportados como dañados.

De conformidad a los registros mensuales entregados por la sociedad AES CLESA a esta Institución, se verificó que existen reportes adicionales de reclamos de daños a equipos, de usuarios cuyos servicios están conectados a la unidad de trasformación con código **+++**, reclamos interpuestos en la misma fecha del señor +++ o cercanos a esta fecha. El detalle de los reclamos en mención se observan en la siguiente tabla n.° 4:

+++

**Conclusión**

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 Superintendencia, con fecha 27 de abril de 2022, y con una duración de 58 minutos, afectó de forma directa el suministro identificado con el **NIC +++**, lo que incidió en el funcionamiento de los equipos reclamados por el señor +++.

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 AES CLESA a esta Superintendencia se encontró siete reclamo de daños a equipos eléctricos de los usuarios identificados con los **NIC’s +++** conectado a la misma unidad de trasformación con código +++, interpuesto ante la empresa distribuidora entre las fechas 29 de abril y el 2 de mayo de 2022, e identificado con los códigos **+++**.

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 **+++,** con capacidad de **37.5 KVA**, por medio del cual AES CLESA, provee actualmente el suministro de energía eléctrica a las instalaciones del señor +++, se obtuvo el valor de **resistencia infinita** por esta corto el cable de polarización, y de **47.19 Ohmios** en el cable de retenida del poste; 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 menor de 50 KVA, el valor de la Resistencia de la red de tierra tiene que ser de 12 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 el señor +++, en el suministro identificado con el **NIC +++**.

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

El señor +++, ha solicitado la compensación por la sustitución de los equipos eléctricos dañados, acontecidos en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC +++**, por la cantidad total de **mil ochenta y tres/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,083.00),** con IVA incluido, cuya descripción es la siguiente:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, el CAU realizó una investigación de los documentos de compra y cotizaciones de los equipos eléctricos reclamados por el usuario, obteniendo los siguientes resultados: (…)

Bajo el contexto anterior, y en vista que del análisis de los precios de mercado se observa que estos son variables, dependiendo del modelo y capacidad de los equipos eléctricos, el CAU es de la opinión que el monto de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el **NIC +++**, que la sociedad AES CLESA debe cancelar, asciende a la cantidad de **mil ochenta y tres 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,083.00), con IVA incluido,** cantidad sugerida por el señor +++.

**Dictamen**

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora para no compensar por los daños de los equipos eléctricos no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que las fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica propiedad de AES CLESA, es la causante del daño que presentan los equipos eléctricos reportados en el servicio identificado con el **NIC +++**.
2. El evento de interrupción de energía eléctrica registrado por la sociedad AES CLESA el 27 de abril de 2022, coincide con la fecha y hora en la que el señor +++ reporta que se le dañaron sus equipos eléctricos.
3. Con base en la investigación efectuada por el CAU de la SIGET, se encontraron 1 registros de interrupción que afectó la unidad de transformación que abastece el suministro bajo análisis durante el mes de abril, el registro de evento de interrupción sostenida con una duración de 58 minutos el 27 de abril de 2022, coincidiendo con la fecha y hora en la que el señor +++ reportó el daño en sus equipos eléctricos; por tanto, se considera que dicha interrupción generó perturbaciones en la red de distribución eléctrica provocando los daños en los equipos reportados en el suministro identificado con el **NIC +++**.
4. La falta o deficiencia de un sistema de puesta a tierra 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**; sin embargo, para el presente caso se han encontrado evidencias de eventos o fallas en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora, que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, pudieron haber resistido o contrarrestado; por lo tanto, el CAU determina que la empresa distribuidora es la responsable de los daños en los equipos eléctricos reclamados por el señor +++.
5. A consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU determina que la sociedad AES CLESA es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor +++, correspondiente al suministro identificado con el **NIC +++**; por tanto, de conformidad al estudio efectuado por el CAU, se considera que el monto que la empresa distribuidora debe compensar en concepto de compensación por daños en equipos eléctricos es por la cantidad solicitada por el usuario final que corresponde a **mil ochenta y tres 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,083.00),** **con IVA incluido**. […].”
   * 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1603-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0401-A-CAU-22 rendido por el CAU 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.

Dicho acuerdo fue notificado el día veintisiete de octubre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día once de noviembre del presente año.

El día veintinueve de noviembre de este año, la sociedad AES CLESA y Cía, S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que el reclamo es desfavorable por las siguientes razones:

* Para el caso de la polarización a tierra del TX es con el fin de proteger el transformador y parte de la red secundaria.

La protección del aterrizaje a tierra para el TX es para la protección misma del TX, por lo que los aparatos que estén en uso dentro de la vivienda correctamente polarizadas se procura que no sean dañados.

* La polarización en la vivienda sirve para proteger la vivienda y sus circuitos internos.

En la vivienda el nivel de la polarización da tierra se encontraba elevado provocando que cualquier variación afectara los equipos eléctricos conectados en los puntos de tomacorriente, que de igual forma no contaban con la polarización, adicional los televisores reportados como dañados estaban conectados juntamente con otros dispositivos en una sola regleta. Así como los empalmes encontrados en el secundario no afecta de forma directa que provoque fallo en los equipos, lo que provocó un daño realmente es la polarización elevada en el tablero, así como ausencia de red de polarización en los tomacorrientes.

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

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

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

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

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

**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 señor +++ 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 el informe técnico N.° IT-0401-A-CAU-22 concluyó lo siguiente:

* El valor de puesta a tierra con un valor de resistencia infinita y de 47.19 ohmios del centro de transformación identificado con el código +++ 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 +++ fue afectado por 7 interrupciones en el mes de abril y 14 interrupciones en el mes de mayo, todas en este año.
* Se verificó que el día veintisiete de abril del presente año existió una falla sostenida con una duración de 58 minutos que produjo alteraciones en los niveles de tensión que afectó directamente al suministro.
* En el transformador +++ al cual el suministro con NIC +++ se encuentra conectado, se observó que entre los días 1 de abril y 1 de mayo de 2022, existieron un total de 21 reclamos por la interrupción del servicio eléctrico, y entre las fechas del 27 de abril y dos de mayo de este año, hubo siete reclamos por daños en equipos eléctricos.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que existen suficientes elementos probatorios para establecer que debido a las deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución, la falla ocurrida el día veintisiete de abril del presente año incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC +++ 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 +++ por la cantidad de MIL OCHENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,083.00) por los equipos siguientes:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

**2.B. Sobre los argumentos de la distribuidora**

La distribuidora en el escrito de fecha veintinueve de noviembre de este año, señaló su inconformidad con la compensación de los daños establecida en el informe técnico N.° IT-0401-A-CAU-22.

Sobre lo anterior, el CAU analizó dichos argumentos y determinó que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no aportó pruebas técnicas que respalden que el reclamo es desfavorable, y además reiteró que durante la investigación se evidenciaron eventos o fallas en la red de distribución que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro pudieron haber resistido o contrarrestado.

Debido a dichos hallazgos, el CAU en el informe técnico N.° IT-0401-A-CAU-22 determinó que la interrupción ocurrida el 27 de abril del presente año, generó perturbaciones en la red de distribución provocando los daños reportados por el usuario.

En vista de lo anterior, se debe advertir que, en caso de que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. no este conforme con lo resuelto, puede utilizar los medios impugnativos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.

**2.C. 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 al fundamento expuesto en el informe técnico N.° IT-0401-A-CAU-22, 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 +++, 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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la SIGET y el acuerdo N.° 47-2022/GTH-ADM, se informa que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y el informe técnico N.° IT-0401-A-CAU-22 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por el señor +++ 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.
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 al señor +++ por la cantidad de MIL OCHENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,083.00) por los equipos siguientes:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

1. Hacer saber a las partes que para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles los comprendidos entre el 26 al 30 de diciembre de este año.
2. Notificar al señor +++ y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente