**ACUERDO N.° E-0115-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día seis de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días siete y veintiuno de julio del año pasado, el señor xxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. por considerar que debido a la falla ocurrida el día seis de marzo de dos mil veintidós en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC xxxx, se dañaron los equipos siguientes:

El día doce de agosto del mismo año, el señor xxxx presentó un escrito reiterando los hechos descritos en el reclamo y expresó su compromiso de pagar el 50% de los honorarios de perito externo, en caso se estableciera necesaria su contratación.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-1657-2022-CAU, de fecha veinticuatro de agosto del año dos mil veintidós, se requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El acuerdo en referencia fue notificado a las partes el día treinta y uno de agosto de dos mil veintidós, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el catorce de septiembre del año pasado.

El día diecinueve de septiembre del dos mil veintidós, el licenciado xxxx, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual indicó lo siguiente:

“[…]

1. **Acreditación Legal de la Propiedad de los bienes dañados**

En vista que la reclamante redarguye que, debido a fallas en el suministro de energía eléctrica , equipos de su propiedad sufrieron daños, DELSUR manifiesta su deseo y necesidad de que se acredite fehaciente y legalmente que el equipo dañado, es propiedad de la señor xxxx, de acuerdo al derecho real de titularidad y propiedad de los bienes, regulado en el art. 568 del Código Civil de la República de El Salvador, razón por la cual, por este medio se le solicita a SIGET, que ordene al denunciante presentar los originales de las facturas o créditos fiscales que corroboren la propiedad de los artículos dañados, so penade ser declarada la denuncia, improcedente.

En el presente caso, no se ha acreditado fehacientemente la propiedad de los equipos objeto del reclamo. No basta que el equipo se encuentre en la residencia del denunciante para concluir que es de su legítima propiedad, sino que debe ser corroborada con documentos que legitimen lo dicho, tales como recibos de pago, documento de Donación, Contrato de Compra de los equipos dañados, etc.

Es necesario acreditar, no solo que existió fallas en el suministro de energía eléctrica imputable a la distribuidora, sino además, que el equipo se haya encontrado en el lugar donde ocurrió el supuesto daño, y a la vez, que sea propiedad del denunciante, pues en caso que, no sea propiedad del sujeto activo que interpuso el reclamo, carecería de legitimación para obrar en el presente proceso (…)

(…) Por lo anterior, se solicita a SIGET que requiera al usuario final los documentos que amparen su propiedad en los bienes objeto del reclamo.

1. **Referente a los daños.**

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

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

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

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

**III. ARGUMENTOS TÉCNICOS.**

(…)

1. Teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, por medio de la Sr. xxxx, indicando una falla de fase en la parte interna de la vivienda, indicando que a las 7:30 se da una descarga eléctrica de alto voltaje (…)

1. Haciendo revisión de las fallas, se puede establecer que a la hora indicada por el usuario, no existe falla en la red de DELSUR, si existe un registro que a las 6:19 hay disparo de Interruptor general de la subestación de potencia de DELSUR, la cual es ajeno a lo reportado por el usuario (…)

1. Posteriormente, en la inspección técnica, en atención al reclamo interpuesto por el usuario, se verifico que existe caja de doble tiro trifásica, la cual esta antes de la caja térmica principal de la vivienda.

* 1. De acuerdo a la investigación se da un falla en la parte interna de la vivienda, específicamente en la línea de neutro, el cual acciona la protección de 60 amperios de la caja de doble tiro

* 1. La vivienda se queda sin referencia de neutro agua de bajo de la caja de doble tiro, debido a la falla interna que acciona el fusible de 60 amperios, lo cual provoca el daño en los equipos reportados.

* 1. Con el disparo del fusible de 60 amperios de la fase neutro, provoca que se quede sin referencia de neutro, lo que hace que el voltaje de las fases A y B estén variando lo que se conoce como efecto espejo.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede concluir que la causa de los daños reportados por el usuario es por falla interna, lo cual es ajeno a la operación o mantenimiento de la red de DELSUR. […]”

Mediante memorando con referencia N.° M-0951-CAU-2022, de fecha treinta de septiembre del año pasado, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-1904-2022-CAU, de fecha diez de octubre del dos mil veintidós, 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 al usuario y a la distribuidora los días veinte y veintiuno de octubre del año dos mil veintidós, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dieciocho y veintiuno de noviembre del mismo año.

El día quince de noviembre del año pasado, el señor xxxx presentó un escrito en el cual manifestó que no puede precisar la hora exacta en la que ocurrió la falla en la red de distribución y detalló que el evento también dañó el interruptor termomagnético de 60 amperios del suministro y la red de telecomunicaciones, en ese sentido, expresa su inconformidad con la respuesta de la distribuidora al reclamo.

Por su parte, la distribuidora no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha quince de diciembre del año pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0476-CAU-22, por medio del cual estableció lo siguiente:

[…] **6.2 Interrupciones ocurridas durante los meses de enero a marzo del 2022**

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 circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NC xxxx.

Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, se determinó que la cantidad de servicios eléctricos conectados al circuito en MT por parte de la empresa distribuidora DELSUR a través del elemento de corte identificado con el código XXX es 1, siendo este 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 enero a marzo del 2022 se registró una interrupción en el mes de enero, tres interrupciones durante el mes de febrero y cuatro interrupciones durante el mes de marzo del 2022 que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

Del cuadro anterior, se puede observar que con fecha 6 de marzo del 2022, la empresa DELSUR registró una interrupción identificada con el código XXX con una duración de 3 minutos; iniciando a las 06:19 horas y finalizando a las 06:22 horas, dicha interrupción coincide con la hora en la que el señor Xxxx 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 4 al 6 de marzo del 2022, SIGET solicitó dicha información a la sociedad DELSUR en el numeral 4 de la parte 3 del acuerdo **N.° E-1657-2022-CAU**.

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 6 de marzo del 2022, en donde se puede observar que la empresa distribuidora reportó la interrupción ocurrida con fecha 6 de marzo del 2022, con una duración de 3 minutos.

También, a continuación se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 6 de marzo del 2022, en donde se puede observar que la empresa distribuidora inspeccionó el lugar de la falla a las 21:00 horas evidenciando la vulnerabilidad de falla por contacto animal debido alto nivel de maleza.

**6.4 Detalle del reclamo relacionado a daños de equipos del usuario conectado al circuito en MT a través del elemento de corte identificado con el código XXX**

Del análisis realizado a los reclamos interpuestos por usuarios finales, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico en MT es suministrado por medio del elemento de corte identificado con el código **XXX**, se constató que el señor xxxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 29 de marzo del 2022. Dicho reclamo fue identificado por la sociedad DELSUR con el código xxxx (…)

El señor xxxx estableció en su reclamo que con fecha 6 de marzo del 2022 se le dañaron siete equipos eléctricos, explicando que los equipos sufrieron daños después de una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa DELSUR aproximadamente a las 7:30 a.m.

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

El señor xxxx menciona que con fecha 6 de marzo del 2022 aproximadamente a las 7:30 a.m., después de una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de DELSUR ocurrida enfrente de su vivienda la cual produjo un pequeño incendio debido a la excesiva maleza en la zona; posteriormente, indica que se percató del daño en sus equipos eléctricos.

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora y la inspección realizada por SIGET, se constató que efectivamente la empresa DELSUR reportó la interrupción ocurrida con fecha 6 de marzo del 2022, con una duración de 3 minutos, iniciando a las 6:19 horas y finalizando a las 6:22 horas, producto de un contacto animal, activando el elemento recloset identificado con el código XXX, el cual se encuentra instalado enfrente de la vivienda del señor XXX; además, debido a la excesiva maleza en la zona se originó un pequeño incendio, dicha falla coincide con la hora en la que el señor xxxx reportó el daño en sus equipos eléctricos.

Por otra parte, de conformidad con la investigación realizada, se puede establecer que ha existido una relación entre el daño que presentan los equipos electrodomésticos del usuario con la falla registrada por la empresa DELSUR con fecha 6 de marzo del 2022, en el suministro con **NC xxxx**; ya que a pesar de que esta fue de tipo temporal con una duración de 3 minutos, iniciando a la 06:19 horas y finalizando a la 06:22 horas de la referida fecha, el CAU es de la opinión que por el tipo de falla en la red de media tensión producto de falta de mantenimiento de poda y por consiguiente contacto animal, está asociada al daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxxx.

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

La sociedad DELSUR se basa en cuatro argumentos para determinar que no es responsable de los daños en los equipos eléctricos reportados por el señor xxxx, los cuales son los siguientes:

1. Según bitácora de eventos sucedidos en la red de distribución de DELSUR, existe un reclamo técnico #xxxx de fecha 06/03/2022 a las 17:27:09 mediante la cual la Sra. xxxx reportó falla de fase en casa por causa de una explosión de transformador durante la mañana. Fue atendido por AF el 06/03/2022 a las 18:17 hrs. mediante la cual se verificó el daño en equipo provocado por un animal reparando línea en MT por mantenimiento preventivo;

2. En fecha 06/03/2022 06:19 am se reporta interrupción del suministro causado por un transitorio de aislación momentáneo, lo que no es causante del daño ocurrido en el transformador según comentario del ticket;

3. Cliente mantiene línea de Neutro protegida en la caja de interrupción general por medio de cartucho de 60 amperios (…)

4. Instalaciones internas del cliente anómalas de acuerdo con historial de atención a fallas ocurridas en fechas desde 08/03/2022 al 19/03/2022 realizaron reparaciones en BT, neutro y fases del secundario privado con empalmes corroídos, reparación de MT por colocación de protector en transformador debido a fusible fallado por ardilla.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

* 1. Respecto al primer y segundo punto, con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, se verificó que la empresa distribuidora registró la interrupción ocurrida en fecha 6 de marzo del 2022 con una duración de 3 minutos en el suministro bajo análisis, iniciando a las 6:19 horas y finalizando a las 6:22 horas, producto de un contacto animal, activando el elemento recloset identificado con el código XXX, el cual se encuentra instalado enfrente de la vivienda del señor XXX; además, debido a la excesiva maleza en la zona se originó un pequeño incendio, dicha falla coincide con la hora en la que el señor xxxx reportó el daño en sus equipos eléctricos en el suministro bajo estudio, por lo que el CAU es de la opinión que, dicha falla está asociada al daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxxx.
	2. Con relación al tercer argumento, el CAU considera que la condición encontrada en el cable del neutro protegido con fusible de 60 amperios en el tablero de transferencia es una condición fuera de estándar; sin embargo, la empresa distribuidora no ha presentado pruebas claras y contundentes que demuestren que el accionamiento del fusible del neutro haya originado variaciones de tensión que causaran el daño en los equipos reclamados por el señor xxxx.
	3. Con relación al cuarto argumento, el CAU considera que, con base en la información proporcionada por la empresa DELSUR relacionada con las interrupciones que afectaron el suministro bajo análisis, se constató que la empresa DELSUR reportó la interrupción ocurrida con fecha 6 de marzo del 2022, con una duración de 3 minutos, iniciando a las 6:19 horas y finalizando a las 6:22 horas, producto de un contacto animal, activando el elemento recloset identificado con el código XXX, el cual se encuentra instalado enfrente de la vivienda del señor xxxx, y que dicha interrupción coincide con la hora en la que el señor xxxx reportó el daño en sus equipos eléctricos, por lo que el CAU es de la opinión la falla anterior es la causa del daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxxx.

Por otra parte, el CAU es de la opinión que el contacto animal con las líneas aéreas de distribución de energía eléctrica y con sus equipos asociados es común y no tiene un carácter excepcional, es decir, las líneas aéreas de distribución de energía eléctricas y sus equipos asociados están permanentemente sujetos a riesgo de fallas por ese motivo. Por consiguiente, la empresa distribuidora debe estar preparada con elementos de protección que contribuyan a la disipación de las distintas fallas y perturbaciones que puedan ocurrir en su red de distribución eléctrica, así como elementos de protección del tipo Pro-fauna.

Asimismo, se verificó que la interrupción identificada con el código xxxx no fue reportada como caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito ante la Gerencia de Electricidad, la cual es la encargada de analizar y aprobar dichos casos; además, en análisis anteriores a casos similares estos no son aprobados ya que en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor se define Fuerza mayor como todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido resistirse y define Caso Fortuito como el suceso inopinado que no se puede prever ni resistir, y como se mencionó anteriormente, este tipo de eventos no tienen un carácter excepcional por lo que la empresa distribuidora debe estar preparada con las respectivas protecciones en la red eléctrica.

Con base en lo 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 DELSUR y de la inspección técnica efectuada por el CAU, que la empresa distribuidora registró una interrupción ocurrida en fecha 6 de marzo del 2022 afectando directamente el suministro con NC xxxx, con una duración de 3 minutos, iniciando a la 06:19 horas y finalizando a la 06:22 horas de la referida fecha, por lo que el CAU es de la opinión que por el tipo de falla en la red de media tensión producto de falta de mantenimiento de poda y por consiguiente contacto animal, está asociada al daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxxx.

**Conclusión**

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora, se ha verificado que la interrupción registrada por la empresa distribuidora en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, con fecha 6 de marzo del 2022, que afectó directamente al suministro identificado con **NC xxxx**, con una duración de 3 minutos, iniciando a las 06:19 horas y finalizando a las 6:22 horas, producto de un contacto animal, activando el elemento recloset identificado con el código XXX, el cual se encuentra instalado enfrente de la vivienda del señor XXX; además, debido a la excesiva maleza por falta de mantenimiento de poda en la zona se originó un pequeño incendio, dicha falla coincide con la hora en la que el señor xxxx reportó el daño en sus equipos eléctricos en el suministro bajo estudio, por lo que el CAU es de la opinión que, dicha falla está asociada al daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor XXX.

Es importante mencionar que el contacto animal con las líneas aéreas de distribución de energía eléctrica y con sus equipos asociados es común y no tiene un carácter excepcional, es decir, las líneas aéreas de distribución y los Centros de Transformación están permanentemente sujetos a riesgo de fallas por ese motivo. Por consiguiente, la empresa distribuidora debe estar preparada con elementos de protección que contribuyan a la disipación de las distintas fallas y perturbaciones que puedan ocurrir en su red de distribución eléctrica, así como elementos de protección del tipo Pro-fauna.

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora es la responsable por los daños en los aparatos eléctricos reportados por el señor xxxx, en el suministro identificado con el **NC xxxx.**

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

El señor xxxx ha solicitado una compensación por la sustitución de los equipos eléctricos dañados, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NC xxxx,** por la cantidad total de **MIL TRESCIENTOS SESENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,360.00), con IVA incluido** (…)

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 verificó que cinco de los equipos reclamados por el señor xxxx ya habían sido reparados y se encontraron funcionando correctamente, dichos equipos se muestran en el siguiente cuadro con sus respectivos documentos de cobro, sumando un total de **DOSCIENTOS QUINCE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 215.00)**, IVA incluido:

(…) También, durante la inspección realizada por SIGET se verificó que dos de los siete equipos reportados con daños no funcionaban y no había sido posible su reparación, dichos equipos se presentan en el siguiente cuadro:

Con relación a los equipos detallados en el cuadro anterior, el CAU realizó una investigación de mercado obteniendo las siguientes cotizaciones de equipos con características similares a los reportados con daño (…)

De las cotizaciones anteriores se establece que el monto de sustitución de los dos equipos eléctricos sin reparación reclamados por el señor xxxx asciende a un total de **CIENTO SESENTA Y SIETE 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS DE AMÉRICA (USD 167.49) IVA incluido.**

Con base en el análisis de los precios obtenidos del estudio de mercado realizado por el CAU y de los documentos de cobro de las reparaciones de cinco de los equipos reclamados por el señor xxxx, se determina que el monto total de la compensación de los equipos reportados con daños acontecido en el suministro identificado con el **NC xxxx** a nombre del señor xxxx, que la sociedad **DELSUR** debe cancelar, asciende a la cantidad de **TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS** 49**/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 382.49), con IVA incluido.**

**Dictamen**

[…]

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo **N.° 319-E-2014**, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU determina que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa DELSUR fue la causante de los daños que presentaron los equipos eléctricos afectados en el suministro identificado con el **NC xxxx**.
2. Del análisis realizado a la información vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro eléctrico identificado por la sociedad DELSUR con el **NC xxxx**, en el mes de marzo del 2022, se verificó que este servicio eléctrico fue afectado por 4 interrupciones, incluyendo el evento ocurrido el 6 de marzo del 2022, producido por un contacto animal, afectando directamente al servicio de energía eléctrica del usuario.
3. La falla registrada por la empresa distribuidora con fecha 6 de marzo del 2022, incidió de manera directa en el servicio identificado con el **NC xxxx**, 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. Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU es de la opinión que la empresa DELSUR, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor xxxx, correspondiente al suministro identificado con el **NC xxxx**. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en los equipos, es procedente que DELSUR compense al señor xxxx la cantidad de **TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS** **49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 382.49), con IVA incluido.** […]”
	* 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1904-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0476-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 fue notificado a la distribuidora y al usuario los días veinte y veintiuno de diciembre del año dos mil veintidós, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días once y doce de enero de este año.

El día trece de enero de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que ratificaba los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, el señor xxxx 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 xxxx 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 DELSUR, 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 el informe técnico N.° IT-0476-CAU-22 concluyó lo siguiente:

* El servicio eléctrico identificado con el NC xxxx fue afectado por una interrupción en el mes de enero, 3 interrupciones en el mes de febrero y 4 interrupciones en el mes de marzo del año dos mil veintidós.
* Se verificó que el día seis de marzo del dos veintidós existió una falla con una duración de 3 minutos comprendida entre las 06:19 y 06:22 horas, que produjo alteraciones en los niveles de tensión que afectaron directamente al suministro.

La falla se produjo en la red de media tensión por un contacto animal, el cual activó el *recloset* identificado comoXXX en el corte con código xxxx: Asimismo, debido la excesiva maleza alrededor de la red eléctrica, el evento generó un pequeño incendio.

Lo indicado fue confirmado por el personal de la distribuidora, que en inspección efectuada el mismo día, evidenció puntos vulnerables a fallas en la red por contacto animal y recomendó se colocara una cubierta protectora donde se encuentra el *recloset* XXX.

* Se verificó con la Gerencia de Electricidad que la interrupción xxxx no fue reportada como caso de fuerza mayor o caso fortuito.
* La conexión de la línea neutro en un interruptor termomagnético de 60 amperios, en las instalaciones internas del suministro, es un incumplimiento a las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, sin embargo, durante la investigación la distribuidora no comprobó técnicamente que dicha condición fuera la causa del daño a los equipos eléctricos reclamados.

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 seis de marzo de dos mil veintidós incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC xxxx y tuvo como consecuencia el daño en los equipos reclamados.

**Presunto daño en** **las instalaciones internas del suministro**

El usuario detalla en el escrito de fecha quince de noviembre del año pasado, que explotó un interruptor termomagnético de 60 amperios ubicado en las instalaciones internas del suministro, a raíz de la falla ocurrida el seis de marzo de dos mil veintidós, al respecto se observa lo siguiente:

* En el reclamo por daños a equipos interpuesto ante la distribuidora, se advierte que el usuario no especificó el presunto daño en un interruptor termomagnético de 60 amperios.
* Durante el proceso administrativo el usuario no aportó ninguna prueba técnica que permita verificar el daño en dicho componente de las instalaciones internas del suministro.

Con base en lo indicado, el presunto daño en un interruptor termomagnético de 60 amperios ubicado en las instalaciones internas del suministro debe ser excluido de los bienes sujetos a compensación por parte de la distribuidora.

**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 ese orden, el CAU determinó que la empresa distribuidora deberá compensar económicamente al señor xxxx por la cantidad de DOSCIENTOS QUINCE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 215.00) por la reparación de los equipos siguientes:

Por otra parte, existen dos equipos eléctricos dañados que aún no han sido reparados, por lo que se instruye a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones de los bienes 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 pudiera efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los dos equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponderá compensar económicamente al señor xxxx la cantidad de CIENTO SESENTA Y SIETE 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 167.49) 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 las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del origen de los daños reportados que generaron el presente diferendo.

* En la tramitación del procedimiento, consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición.
* El informe técnico realizado por el CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existieron condiciones técnicas en la red de le empresa distribuidora que afectaron la calidad del servicio de energía eléctrica en el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., es la responsable 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 el informe técnico N.° IT-0476-CAU-22, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. es responsable del daño en el equipo eléctrico del señor xxxx, 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 el informe técnico N.° IT-0476-CAU-22 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxxx se originó por falla ocurrida en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el día seis de marzo de dos mil veintidós.
2. Determinar que la sociedad DELSUR S.A. de C.V. deberá compensar económicamente al señor xxxx por la cantidad de DOSCIENTOS QUINCE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 215.00) por la reparación de los equipos eléctricos siguientes:

Sobre la compensación al usuario por los dos equipos eléctricos dañados que aún no han sido reparados, que se detallan en el cuadro siguiente:

Se instruye a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones de los bienes 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 pudiera efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los dos equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponderá compensar económicamente al señor xxxx con la cantidad de CIENTO SESENTA Y SIETE 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 167.49).

1. Notificar al señor xxx y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente