**ACUERDO N.° E-0116-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día seis de febrero del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día dos de junio del dos mil veintidós, la señora xxxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por considerar que debido a fallas ocurridas en el suministro con el NIC xxxx, durante el mes de enero del año pasado, se dañaron las instalaciones del inmueble y una refrigeradora, marca XXX, modelo xxxx, serie xxxx.

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-1222-2022-CAU, de fecha quince de junio del año dos mil veintidós, 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 las partes el día veintiuno de junio del mismo año, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el cinco de julio del año pasado.

El día seis de julio del dos mil veintidós, el ingeniero xxxx, 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-1222-2022-CAU.

El día trece de julio del mismo año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que los daños ocasionados en el inmueble y equipo reportado por la usuaria, fueron consecuencia de una línea secundaria rota propiedad de terceros que no cumplía con los estándares técnicos del sector eléctrico por lo que declaró desfavorable el reclamo por daños interpuesto por la señora xxxx quedando exenta su representada de compensar los daños reclamados. En el mismo escrito adjuntó documentación requerida en el acuerdo N.° E-1222-2022-CAU.

Mediante memorando con referencia N.° M-0728-CAU-2022, de fecha diecinueve de julio del año pasado, el CAU estableció que la empresa distribuidora no presentó la información requerida en el acuerdo N.° E-1222-2022-CAU, por lo que no era posible determinar si era necesaria o no la contratación de un perito externo para realizar la investigación correspondiente.

* + 1. **Prevención**

Por medio del acuerdo N.° E-1642-2022-CAU, de fecha veintidós de agosto del dos mil veintidós, esta Superintendencia previno 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, presentará por escrito la documentación solicitada mediante el acuerdo N.° E-1222-2022-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veinticinco de agosto del mismo año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día ocho de septiembre del año pasado.

El día nueve de septiembre del dos mil veintidós, la empresa distribuidora solicitó prórroga de cinco días hábiles para presentar la documentación requerida en el acuerdo N.° E-1222-2022-CAU.

El día veintiuno de septiembre del mismo año, la distribuidora presentó la documentación siguiente:

* Informe de interrupciones.
* Informe de reclamos.
* Informe de analizadores de voltaje.

Mediante memorando con referencia N.° M-0945-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-1925-2022-CAU, de fecha doce 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 a la distribuidora y a la usuaria los días treinta y uno de octubre y uno de noviembre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veintinueve y treinta de noviembre del año recién pasado.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, los intervinientes no hicieron uso de su derecho de defensa.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha tres de enero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0001-CAU-23, por medio del cual estableció lo siguiente:

[…] **6.2 Interrupciones ocurridas durante el mes de enero 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 y centro de transformación al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NIC **xxxx**. (…)

También, en el cuadro n.° 2 se puede observar que, en el registro relacionado con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al mes de enero de 2022 se encontró una interrupción que afectó el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

Del cuadro anterior se puede observar que durante el mes de enero de 2022 la empresa CAESS registró la interrupción identificada con el código xxxx. Dicha interrupción coincide con el mes, pero no con el día de la falla expuesta por la usuaria final.

Sin embargo, esta interrupción no relaciona con el daño del equipo debido a que el daño fue por una línea de la red secundaria rota que generó un incendio dentro de la vivienda.

**6.3 Bitácora de operaciones**

Con base en la información presentada por la empresa distribuidora, se procedió a efectuar un análisis de los eventos registrados en la bitácora de operaciones correspondientes a las fechas del 9 al 13 de enero de 2022, con el objetivo de identificar algún evento o registro de algún trabajo en red que esté asociado con el incidente reportado por la usuaria con esa misma fecha.

Sin embargo, en la bitácora presentada por la empresa distribuidora no se reporta ningún trabajo realizado en la línea secundaria que es alimentada por el transformador con código XXX. No obstante, es preciso indicar que en la inspección realizada al suministro por parte del CAU se encontró un tramo de línea, como de 3 metros de largo, sustituido por un calibre mayor para poder reparar la línea rota reportada por la usuaria final en el reclamo.

Por otra parte, es importante mencionar que la condición de falla fue reportada por la usuaria del suministro con NIC XXX, esto se puede observar en la imagen n.° 1 que contiene una captura de pantalla obtenida del sistema de gestión comercial de la empresa distribuidora.

**6.5 Detalle de reclamos relacionados a bajo voltaje y falta de energía de servicios de usuarios conectados al centro de transformación identificada con el código XXX durante el mes de enero de 2022**

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 esta, se verificó que no existen reclamos por bajo voltaje durante el mes de enero del 2022 de usuarios conectados al mismo centro de transformación identificado con el código **XXX**.

Sin embargo, se verificó que existen 3 reclamos por falta de energía durante el mes de enero del 2022 de usuarios cuyos servicios están conectados al centro de transformación identificado con el código **XXX.** Dichos reclamos coinciden con el evento de falla reportado por la señora Alas con fecha 11 de enero del 2022, y que sin duda alguna afectó el servicio de la señora XXX, según el reclamo interpuesto ante la empresa CAESS relacionado a daños a equipos. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

Según el análisis del cuadro anterior, se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 11 de enero de 2022 fue percibido por más usuarios que tuvieron afectación en la continuidad del servicio eléctrico, y que se desconoce si fueron perjudicados con daños en sus equipos eléctricos por dicha condición, ya que el no haber presentado reclamos por daños en equipos no significa que no fueron afectados.

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

La señora xxxx menciona que, con fecha 11 de enero de 2022, a las 10:30 a. m. se tuvo una interrupción en el suministro de energía eléctrica ocasionada por la ruptura de una fase de la red de distribución, la cual, cayó sobre el techo de la vivienda donde se encuentra el suministro con NIC xxxx, este suceso generó un cortocircuito al hacer contacto con la lámina lo que provocó que la lámina se derritiera y cayera material candente sobre la etapa de control de la lavadora y que esta se incendiara lo que ocasionó el daño en la misma.

En vista de lo anteriormente descrito, la señora xxxx solicitó la reparación de su electrodoméstico, y la misma presentó la factura que hace constatar el costo de reparación de éste.

Al respecto, de conformidad a la investigación realizada, se puede considerar que ha existido una relación entre la falla ocurrida con fecha 11 de enero de 2022 en la red de distribución de la empresa CAESS y la afectación que experimentó el inmueble donde se ubica el suministro bajo análisis, y que tuvo como consecuencia el daño en el equipo eléctrico reclamado por la señora xxxx.

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

Según los escritos presentados por CAESS, mencionan el por qué la empresa distribuidora no es responsable del daño del equipo eléctrico que la señora xxxx reportó, el cual es el siguiente:

* Los daños ocasionados en el inmueble y equipo reportado por la usuaria fueron consecuencia de una línea secundaria rota, propiedad de terceros y, además, construida fuera de norma. Al no ser propiedad de esta distribuidora, dicho daño no son responsabilidad de mi representada, por lo tanto, el reclamo se dictamina como desfavorable a la usuaria.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Respecto a este argumento, el CAU considera que la empresa distribuidora debe responder por el costo de reparación relacionado al equipo dañado, debido a que los argumentos presentados por la misma no son válidos por las siguientes razones:

1. En el pliego tarifario ya se encuentra considerado dentro del mismo el costo por mantenimiento de las líneas de distribución, y cada usuario que cuenta con un servicio de energía eléctrica esta apegado al pliego tarifario que rige esta superintendencia.

En ese sentido, la empresa distribuidora debe prestar servicio de mantenimiento a la red para que el usuario final reciba un servicio óptimo y no sufra percances como el que se está analizando en este informe.

1. La sociedad CAESS menciona que la red de distribución es propiedad de terceros y que por dicha razón no son responsables del incidente ocurrido en fecha 11 de enero del 2022.

Ahora bien, sobre este punto es preciso indicar que la empresa distribuidora presentó en la información solicitada por el CAU el documento llamado como “06\_Numero de Circuito, Placa de Transformador”, en esta se detalla que el centro de transformación al cual está conectado el servicio bajo análisis es propiedad de CAESS:

Asimismo, se solicitó información a la Gerencia de Electricidad de esta Superintendencia, sobre los activos que las empresas distribuidoras reportan a la SIGET, y se comprobó que efectivamente la red de distribución que sufrió daños y que está asociada al centro de transformación XXX pertenece a CAESS.

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 CAESS, y de la inspección técnica efectuada por el CAU, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla relacionada a una línea secundaria rota en fecha 11 de enero del 2022, la cual está reportada por los usuarios y se encuentra 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 xxxx,** tuvo como consecuencia que se produjera el daño al electrodoméstico reclamado por la señora xxxx.

**7. Conclusión**

Se ha verificado que los daños ocasionados en el suministro y al equipo eléctrico se debió a la falla que existió en la red de distribución y que dichos daños fueron ocasionados por una línea de la red secundaria rota que cayó en el techo de la vivienda lo que originó un cortocircuito y generó residuos candentes que provocaron el incendio dentro de la vivienda.

Bajo el contexto anterior, el CAU considera que existen suficientes elementos probatorios para establecer que, debido a deficiencias en los procesos de mantenimiento por parte de la empresa distribuidora detectados en la red de distribución eléctrica, ésta es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por la denunciante, en el suministro identificado con el **NIC xxxx**.

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

(…)

La señora xxxx, ha solicitado una compensación por el reemplazo del equipo eléctrico dañado, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC **xxxx**, por la cantidad total de **seiscientos 00/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 600.00),** con IVA incluido, cuya descripción es la siguiente:

Al respecto, según la documentación remitida tanto por la usuaria como por la empresa distribuidora, se verificó que la usuaria reclamó ante CAESS la compensación por la sustitución de la lavadora marca xxxx modelo xxxx por un valor de $ 600.00. Sin embargo, este centro realizó las valoraciones respectivas del caso, conforme a la descripción de los eventos y de los costos por la reparación del equipo dañado que fue descrito en el reclamo presentado por la señora Xxxx.

En virtud de lo anterior, el CAU considera que el costo monetario a compensar a la usuaria por reparación del equipo dañado asciende a la cantidad de **DOSCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 200.00**), con IVA incluido.

(…)

La señora xxxx indica en el reclamo presentado ante el CAU que solicita la compensación de los daños ocasionados a la vivienda, por el incidente ocurrido en la red eléctrica de CAESS; sin embargo, la compensación de dichos daños no fue objeto de valoración por el CAU debido a que se verificó que en el reclamo presentado ante la empresa distribuidora la usuaria no solicitó que fueran compensados los mismos. Además, no aportó información (gastos realizados en las reparaciones) sobre la compensación requerida por dichos daños. (…)

Por lo anterior, el CAU solamente valoró la compensación del electrodoméstico reclamado por la señora xxxx, el cual según la investigación realizada debe ser compensado por la empresa distribuidora bajo los términos antes señalados.

**9. Dictamen**

[…]

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo N.° 319-E-2014, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU es de la opinión que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a fallas técnicas en la red de distribución eléctrica tuvo como consecuencias que se produjeran daños en el equipo eléctrico instalado en el suministro identificado con el **NIC xxxx**.
2. Se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por CAESS, y de la inspección técnica efectuada por el CAU, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla relacionada a una línea secundaria rota en fecha 11 de enero del 2022, que cayó sobre la lámina del inmueble donde se encuentra instalado el suministro contratado por la señora xxxx.
3. 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 CAESS, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por la señora xxxx, correspondiente al suministro identificado con el NIC xxxx. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en el equipo eléctrico, es procedente que la sociedad CAESS compense a la señora xxxx la cantidad de DOSCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 200.00), con IVA incluido. […].”
	* 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-1925-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0001-CAU-23 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 a las partes el día once de enero del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veinticinco de enero de este año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, los intervinientes no hicieron uso de su derecho de defensa.

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 a la señora Alas 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 el informe técnico N.° IT-0001-CAU-23 concluyó lo siguiente:

* El servicio eléctrico identificado con el NIC xxxx fue afectado por 1 interrupción en el mes de enero del año pasado.
* Se verificó que el día once de enero del dos mil veintidós existió una falla de red secundaria rota que produjo cortocircuito que afectó directamente al suministro.
* En el transformador xxxx que provee energía a 29 suministros, incluido el suministro con NIC xxxx, se observó que el día 11 de enero del año pasado, existieron un total de 3 reclamos por la interrupción del servicio eléctrico.
* Se verificó con la Gerencia de Electricidad que CAESS es la propietaria de la red de distribución donde se encuentra instalado el xxxx.

Con base en los hallazgos anteriores, el CAU estableció que existen suficientes elementos probatorios para establecer que la falla ocurrida el día once de enero del año pasado incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxx y tuvo como consecuencia el daño en el equipo reclamado.

**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 a la señora xxxx por la cantidad de DOSCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 200.00) por el equipo siguiente:

**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 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.

En este apartado, debe exponerse sobre la documentación presentada por la señora xxxx que en el artículo 5 letras d) y f) de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, se establece que la presentación de la solicitud podrá hacerse por escrito o por cualquier medio electrónico ante la SIGET, debe contener al menos los requisitos siguientes: Descripción de los daños causados, precisando los bienes muebles o inmuebles, equipo, aparatos eléctricos y/o instalaciones, así como una valoración económica detallada de los mismo, Deberá especificar la compensación requerida y adjuntar toda la documentación de respaldo pertinente; y la presentación y determinación de medios probatorios que respalden la solicitud.

Con fundamento en la disposición anterior, corresponde mencionar que esta Superintendencia realiza la investigación técnica del caso, debiendo recopilar la información necesaria para establecer si la empresa distribuidora se encontraba suministrando el servicio de energía eléctrica dentro de los parámetros que le son propios al servicio o si se estaba prestando de forma deficiente.

En caso de establecerse que el servicio de energía eléctrica se estaba prestando de forma deficiente, se evalúa la información recopilada en el procedimiento y se verifica los daños que sufrieron los equipos instalados en el suministro, así como el monto de la reparación o sustitución del equipo.

Definido lo anterior, debe reiterarse que se comprobó la ocurrencia de una falla en el suministro de energía eléctrica que incidió de forma negativa en la calidad con la que se provee el servicio y ocasionó el daño en el equipo reclamado.

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-0001-CAU-23, 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 el equipo eléctrico de la señora 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-0001-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamada por la señora xxxx, se originó por falla ocurrida en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día once de enero del año pasado.
2. Instruir a la sociedad CAESS S.A. de C.V. que la compensación por el equipo dañado 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 sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente a la usuaria la cantidad de DOSCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 200.00) IVA incluido, por la lavadora marca xxxx, modelo xxxx, serie xxxx.

1. Notificar a la señora xxxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente