**ACUERDO N.° E-0201-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día uno de marzo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día diecinueve de septiembre del dos mil veintidós, la señora xxxx 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 el doce de agosto del año pasado en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxx, se dañaron los equipos siguientes:

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-1852-2022-CAU, de fecha veintinueve de septiembre del año pasado, esta Superintendencia 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 proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, confirmara que realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día cuatro de octubre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día diecinueve de octubre del año dos mil veintidós, la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., presentó un escrito mediante el cual adjuntó informe técnico y pruebas documentales para demostrar que no era procedente la compensación reclamada.

Mediante memorando con referencia N.° M-1009-CAU-22, de fecha veinte de octubre 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-2039-2022-CAU, de fecha ocho de noviembre 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 once y catorce de noviembre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden los días nueve y doce de diciembre del mismo año.

El día veintinueve de noviembre del año dos mil veintidós, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la remitida con anterioridad. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diecisiete de enero de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0012-CAU-23, por medio del cual estableció lo siguiente:

“[…]

**5.2.3** **Interrupciones ocurridas en el suministro y estudio de los indicadores de calidad del servicio técnico**

El personal técnico del CAU efectuó un estudio 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 por parte de las empresas distribuidoras a la SIGET de conformidad a lo establecido en el apartado n.° 5 del Anexo B de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.° 192-E-2004, específicamente lo relacionado 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 **NIC xxxx**.

Es por ello por lo que, con la información recopilada de la base de datos antes mencionada, se procedió a realizar un examen de las interrupciones que han afectado al suministro en el año de la interposición del presente reclamo por daños a equipos eléctricos por parte de la usuaria final ante la empresa distribuidora, destacando un total de 56 interrupciones hasta el mes de noviembre 2022, 9 de ellas sostenidas, que afectaron el suministro bajo análisis. Los detalles de las interrupciones se observan en la siguiente tabla n.° 3:

En consideración con lo establecido en la tabla n.° 1 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución contenidas en el acuerdo N.° 192-E-2004, que indica los límites de calidad en los indicadores para las empresas distribuidoras según el tipo de densidad de carga, se verificó que para el presente caso el valor límite es de 15 interrupciones por año (SAIFI) y 30 horas de interrupción por año (SAIDI); determinándose, según la información analizada en la tabla anterior, que el indicador SAIDI para la usuaria bajo estudio ya fue transgredido por parte de la empresa distribuidora, ya que hasta el mes de noviembre de 2022, dicho valor asciende a 30.93 horas, reforzando lo establecido anteriormente sobre las constantes y prolongadas interrupciones experimentadas por el suministro sin tomar en cuenta que la empresa distribuidora no reportó el tiempo total que pasó sin el suministro eléctrico el **NIC xxxx** según lo examinado en el apartado anterior.

5.2.4 **Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código Txxxx.**

“[…] Del examen realizado al reclamo interpuesto por la señora xxxx, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código **Txxxx**, se constató que la señora xxxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la sociedad AES CLESA el 15 de agosto de 2022; clasificando dicho reclamo con el código **RE-xxxx**, en éste, la usuaria estableció que a raíz de una falla suscitada en la unidad de transformación propiedad de la empresa distribuidora el 12 de agosto de 2022 y resuelta el 13 de agosto del mismo año, se le dañaron sus equipos eléctricos.

De lo anterior, se destaca que en el período del 12 al 18 de agosto de 2022, los usuarios alimentados por el centro de transformación identificado como **Txxxx** interpusieron un total de 2 reclamos relacionados con variaciones de tensión, 9 reclamos por falta de energía y 3 reclamos por daños a equipos, es decir, que además de las afectaciones sufridas por la señora xxxx, hubo otros dos usuarios que tuvieron percances similares, lo que demuestra que el reclamo no constituye un caso aislado de la usuaria, sino más bien un evento generalizado en la zona:

De conformidad a la investigación realizada por el CAU en este apartado, nuevamente se refuerza la posición de la usuaria en su reclamo, ya que el evento de interrupción de energía eléctrica del 12 de agosto de 2022 y que fue solventada el día siguiente con la sustitución del transformador de **10 kVA,** identificado con el código **Txxxx**, coincide con el período en el cual la señora xxxx señala que ocurrieron los daños de sus equipos, aunado al hecho que las afectaciones no fueron aisladas, pues otros usuarios reportaron problemas con el suministro eléctrico y daños en sus equipos ante la empresa distribuidora, condiciones que también fueron evidenciadas con las fotografías presentadas por la usuaria en su reclamo y examinadas en la imagen n.° 3.

* 1. **Evaluación de los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por la señora xxxx**

La señora xxxx ha solicitado la compensación por la sustitución de los siguientes equipos eléctricos dañados:

* Refrigeradora marca LG, modelo GM-C322SQC, serie 308MRJF0B044, monofásico a **115 voltios – 60 Hz**, con una potencia nominal de **115 W** y una capacidad total de **241 litros.**
* Refrigeradora marca LG, modelo GT29BDC, serie 910MRWV0V425, monofásico a **115 voltios – 60 Hz** con una potencia nominal de **65 W** y una capacidad total de **272 litros**.
* Aire Acondicionado marca ComfortStar, modelo CBS12CA, serie CBS12CA(I) 19111986, monofásico a **115 voltios – 60 Hz**, con una potencia nominal de **1400 W** y una capacidad de congelamiento de **12,000 BTU**.

No obstante, al verificar los componentes de los equipos dañados se pudo comprobar lo siguiente:

* **Refrigeradora marca LG, modelo GM-C322SQC:**

Al conectar este aparato no entró en funcionamiento, por lo que se procedió a examinar la tarjeta electrónica del mismo, observando que el circuito de DC está a un potencial de **100.7 voltios**, por lo que se determina que el daño principal radica en la tarjeta electrónica de accionamiento del aparato, desperfecto que concuerda con el tipo de falla experimentada en el suministro:

* **Refrigeradora marca LG, modelo GT29BDC:**

Igual que en el caso anterior, al conectar el equipo este no enciende, por lo que se procedió a examinar la tarjeta electrónica del mismo, observando que posee evidencias de cortocircuitos, además, el circuito de DC está a un potencial similar al de AC, probablemente a causa de un fallo en el rectificador puente o transformador, por lo que se determina que el daño principal radica en la tarjeta electrónica del aparato, desperfecto que concuerda con el tipo de falla experimentada en el suministro:

* **Aire Acondicionado marca ComfortStar, modelo CBS12CA:**

Similar a los casos previos, al conectar el equipo o intentar manipularlo con el control, este no acciona, por lo que se procedió a examinar la tarjeta electrónica del mismo, observando que posee evidencias de cortocircuitos, por lo que se considera que el daño principal radica en la tarjeta electrónica del aparato, desperfecto que concuerda con el tipo de falla experimentada en el suministro.

Adicionalmente, se pudo verificar que en la vivienda hay una tercera refrigeradora dañada, pero que sin embargo la usuaria manifestó que esta se había dañado en otra ocasión y otras circunstancias, razón por la que no fue reportada y queda fuera del cálculo, además, hay una cuarta refrigeradora que es la que posee la usuaria actualmente en uso y conectada al tomacorriente que se encontraba conectada la unidad dañada.

Además, el personal de la empresa distribuidora indicó en su inspección que los motores eléctricos de los equipos se encontraban “quemados”, criterio obtenido del hecho que los electrodomésticos no entran en funcionamiento, evidenciando también el personal de la sociedad AES CLESA que los equipos concuerdan con los reportados por la usuaria y que en efecto poseen un daño.

Asimismo, según el estudio de la información presentada por las partes y la recabada durante el proceso, se establece que la condición de sobretensión provocada por el daño en el citado transformador, ocasionado por la evidente falta de mantenimiento en la red propiedad de la sociedad AES CLESA, es congruente con los daños acontecidos en sus equipos, pues según el estudio de la gráfica n.° 1 se concluye que una falla de este tipo se encuentra en una región de riesgo para componentes electrónicos al someter sus circuitos rectificadores y de automatización a un potencial muy superior al que fueron diseñados.

Por tanto, se 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 debido a deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA, es la causante del daño que presentan los equipos eléctricos reportados en el servicio identificado con el **NIC xxxx**.

* 1. **Compensación de los equipos reclamados por la señora xxxx.**

La señora xxxx, ha solicitado la compensación por la sustitución de los equipos eléctricos dañados, acontecidos en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxxx**, por la cantidad total de **dos mil trescientos noventa y siete 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,397.00), IVA incluido**, los cuales sustentó adjuntando a su reclamo una cotización por cada equipo según el detalle que se muestra a continuación:

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 la usuaria, obteniendo los siguientes resultados:

1. En lo referente a la refrigeradora marca LG, modelo GT29BDC, ésta se encuentra descontinuada, razón por la cual le cotizaron una refrigeradora de la misma marca, pero modelo GT32, sin embargo, el modelo cotizado es de 12 pies, por lo que se buscó un aparato de similares características (9 pies) en el mercado actual, estableciéndose un precio de **USD 395**, obteniendo una diferencia de **USD 504** con lo solicitado por la usuaria tal y como se muestra en la siguiente imagen n.° 13.
2. En cuanto la refrigeradora marca LG, modelo GT29BDC, ésta se encuentra descontinuada, razón por la cual le cotizaron una refrigeradora de la misma marca, pero modelo GT29 de 9 pies, es decir, el mismo que el reclamado por la señora xxxx, por lo que se determina que es válido el valor establecido por la usuaria de **USD 799.00**.
3. Para el caso del aire acondicionado marca ComfortStar, le cotizaron a la usuaria un equipo equivalente marca TCL de 12,000 BTU a 110 voltios, sin embargo, al buscar otros proveedores, se encontró el mismo modelo y marca del reclamado por la usuaria y al mismo precio que el que le fue cotizado el modelo equivalente, por lo que se determina que es válido el valor establecido por la usuaria de **USD 699.00**.

A continuación, se muestra un resumen de los montos investigados por el CAU:



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 xxxx**, que la sociedad AES CLESA debe retribuir, asciende a la cantidad de **mil ochocientos noventa y tres 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,893.00)**, **IVA incluido,** asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, se deberá otorgar a la usuaria una garantía de 3 meses posteriores a la reparación de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos contenida en el Acuerdo **N.° 319-3-2014.**

**6. DICTAMEN**

[…]

1. De 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 la falla ocurrida, el 12 de agosto de 2022, en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA es la causante del daño que presentan los equipos eléctricos reportados en el servicio identificado con el **NIC xxxx**.
2. El evento de interrupción de energía eléctrica registrado por la sociedad AES CLESA el 12 de agosto de 2022, que provocó una sobretensión en los servicios abastecidos por la unidad de transformación identificada como **Txxxx**, entre los que se encuentra el servicio identificado con el **NIC xxxx,** y a raíz de la cual ésta empresa distribuidora sustituyó el transformador de la citada unidad, el 13 de agosto de 2022, coincide con el período en el cual la señora xxxx reportó el daño en sus equipos eléctricos ante la empresa distribuidora.
3. Según la información obtenida del equipo analizador de redes instalado por el CAU de la SIGET, así como de la verificación de los componentes electrónicos de los equipos reportados como dañados, se determina que el servicio eléctrico identificado con el **NIC xxxx** experimentó una sobretensión que influyó de forma negativa en los equipos eléctricos, provocando la disminución de la vida útil hasta el punto de dañarse las tabletas electrónicas.
4. La deficiencia en el 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 la señora xxxx.
5. En consecuencia, la señora xxxx, ha solicitado la compensación por la sustitución de los tres equipos eléctricos dañados, acontecidos en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxxx**, por la cantidad total de **dos mil trescientos noventa y siete 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 2,397.00), IVA incluido**.
6. Sin embargo, de conformidad al estudio efectuado por el CAU, se considera que el monto que la empresa distribuidora debe retribuir en concepto de compensación por daños en equipos eléctricos corresponde a la cantidad de **mil ochocientos noventa y tres 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,893.00)**, **IVA incluido,** asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan, se podrá optar por la corrección del defecto de funcionamiento siempre y cuando se otorgue a la usuaria una garantía de 3 meses posteriores a la reparación de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos contenida en el acuerdo **N.° 319-E-2014.**

**7. RECOMENDACIONES**

* 1. Serecomienda a la sociedad AES CLESA realizar las acciones de mejoramiento de red necesarios en la zona tales como reubicación de la línea eléctrica hacia la vía pública, poda critica de la brecha de la línea primaria y mejoras en la red de puesta a tierra, y verificación de la capacidad de la unidad de transformación tomando en consideración el total de usuariosactuales abastecidos por la unidad de transformación **T11118** y el futuro aumento de servicios en la zona.
  2. Asimismo, se recomienda a la empresa distribuidora contar con un sistema de gestión eficiente de los reportes de los reclamos de los usuarios, así como de la información que se reporta a la Superintendencia para el cálculo de las compensaciones por deficiencias en el servicio técnico, a fin de aumentar la confiabilidad del sistema y mejorar la presentación del servicio a sus usuarios […].”
     1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2039-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0012-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 veinte de enero de este año, por lo que el plazo finalizó el día tres de febrero del mismo año.

El día treinta de enero de este año, la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que se precedería a realizar la compensación por la cantidad de MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,893.00) y que sería reintegrado por medio de cheque.

El día dos de febrero de este año, la señora xxxx manifestó su desacuerdo con el monto a compensar determinado mediante el informe técnico N.° IT-0012-CAU-23 rendido por el CAU, por las razones siguientes:

* + 1. En caso de reparación de los equipos dañados, tres meses de garantía es muy poco y que debido a las deficiencias del servicio se volverían a dañar.
    2. La cantidad establecida para compensar es inferior a la presentada durante el presente procedimiento.

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 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 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-0012-CAU-23 concluyó lo siguiente:

* La resistencia de puesta en tierra en la unidad de transformación de la distribuidora encontrada durante la inspección realizada por la distribuidora, es de 34.1 amperios, y la capacidad de suministro de 10 kVA, identificada con el código Txxxx, por lo que se determina que ésta no cumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación de conformidad con las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, contenidas en el acuerdo N°. 29-E-2000; para el presente caso dicho valor debe ser menor a 12 ohmios.
* La distribuidora sustituyó la unidad de transformación antes mencionada, a raíz de la falla suscitada en la zona donde se encuentra el suministro identificado con el NIC xxxx, entre los el 12 y 13 de agosto del año 2022. El día 13 de agosto del año pasado, la sociedad distribuidora determinó que el transformador estaba dañado y debía ser sustituido.
* La falla en el trasformador del suministro provocó una sobretensión de línea a neutro de los servicios conectados, lo que coincide con los vestigios de los daños encontrados en los componentes eléctricos de los equipos reclamados por la señora xxxx.
* Se comprobó técnicamente que con los eventos de variación registrados en el suministro identificado con el NIC xxxx, correspondiente a 16 días, se registró una sobretensión de 146 voltio, con una duración de 1.25 segundos, lo que provocó una causa directa de los daños en los equipos eléctricos reclamados por la usuaria.
* El servicio eléctrico en cuestión fue afectado por 56 interrupción durante los meses de enero y noviembre del año 2022, 9 de ellas fueron sostenidas y con afectación directa en los equipos eléctricos que abastecen la red de distribución. Lo anterior transgredió el límite de las interrupciones permitidas por la normativa vigente.
* Las condiciones eléctricas instaladas al interior de la vivienda de la usuaria poseían conductores de puesta en tierra y tomacorrientes con polarización, cuyos objetivos de dichos sistemas son los siguientes:
  1. Brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas.
  2. Brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y,
  3. Drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

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

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 12 de agosto del año 2022 incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxxx y tuvo como consecuencia el daño en los equipos e instalaciones internas del suministro 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 a la usuaria una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

En ese orden, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponde compensar económicamente a la señora xxxx por la cantidad de MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,893.00) por los equipos siguientes:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

**2.B. SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA USUARIA**

En relación con el escrito presentado por la señora xxxx el día dos de febrero de este año, en el cual expresó su inconformidad con la compensación de los daños establecida en el informe técnico N.° IT-0012-CAU-23, se determina lo siguiente:

* El artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, establece que la distribuidora puede reparar o reponer los bienes dañados o retribuir su precio conforme al mercado, por lo que es conforme al marco regulatorio la propuesta remitida por la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. respecto a compensar a la usuaria mediante el reintegro mediante cheque por la cantidad establecida por el CAU.
* Respecto al monto establecido como compensación económica por la cantidad MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,893.00), se aclara a la usuaria que dicho monto ha sido el resultado de la investigación de mercado realizada por el CAU respecto a los precios actuales de los equipos eléctricos dañados considerando las mismas características técnicas.

Adicional a lo anterior, la usuaria no aportó pruebas técnicas que respaldaran que la cantidad de DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,397.00), corresponde al costo actual de los equipos eléctricos dañados o que los cotizados por el CAU no cumplen con los mismos estándares y características técnicas de los reclamados por la usuaria.

Por lo anterior, dicho argumento debe declararse improcedente.

**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 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 AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V., es la responsable de los daños reclamados.

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-0012-CAU-23, 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 de los daños en los equipos eléctricos 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-0012-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por la señora xxxx se originó por una falla ocurrida en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. el día doce de agosto del año pasado.
2. Instruir a la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V. que deberá compensar económicamente a la señora xxxx por la cantidad de MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,893.00) por los equipos siguientes:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación, Word

Descripción generada automáticamente

1. Notificar a la señora xxxx y a la sociedad AES CLESA y CÍA., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente