**ACUERDO N.° E-0374-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día once de mayo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

1. Los días uno y cuatro de noviembre del año pasado, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. por considerar que debido a las fallas ocurridas los días catorce y quince de agosto del año pasado en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx, se dañaron los equipos siguientes:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

1. **Audiencia**

Por medio el acuerdo N.° E-2096-2022-CAU, de fecha veintiuno de noviembre del año pasado, esta Superintendencia requirió a la sociedad EDESAL, S.A. 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 veinticuatro de noviembre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día ocho de diciembre del mismo año.

El día seis de diciembre del año dos mil veintidós, la sociedad EDESAL, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual adjuntó las pruebas documentales que consideró pertinentes para demostrar que no es procedente la compensación económica reclamada.

Mediante memorando con referencia N.° M-1139-CAU-2022, de fecha nueve de diciembre del año pasado, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

1. **Apertura a pruebas, comisión y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-2256-2022-CAU de fecha veintidós de diciembre del año pasado, 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 en el cual se pronunciara sobre los argumentos y las pruebas presentadas por las partes, y establecer el origen del daño reclamado y, de ser procedente, verificara la estimación de 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.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días cuatro y cinco de enero del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó, en el mismo orden, los días dos y tres de febrero del mismo año.

El día nueve de enero de este año, la señora xxx presentó un escrito por medio cual manifestó, su inconformidad con la resolución emitida por la sociedad EDESAL, S.A. de C.V., respecto al reclamo interpuesto por los aparatos dañados y solicitó se realice una investigación del caso en esta instancia.

El día trece de febrero de este año, la usuaria presentó un nuevo escrito por medio del cual manifestó que la distribuidora no entregaba las facturas del consumo de energía eléctrica en la vivienda, por lo que solicitó apoyo para gestionar la entrega de la facturación mensual en su residencia.

El día quince de febrero de este año, el CAU de la SIGET, trasladó a la distribuidora la inconformidad expresada por la señora xxx, respecto de la falta de entrega de la facturación del consumo mensual en la vivienda. Ese mismo día, la distribuidora manifestó que retomarían el proceso de notificar a la usuaria en el inmueble.

El día veinticuatro de febrero de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0129-CAU-23, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-2256-2022-CAU, por la razón siguiente:

“[…] No se cuenta con la información suficiente para poder dictaminar sí los daños a equipos pudieran ser atribuibles o no a perturbaciones en la red eléctrica de la empresa distribuidora […]”.

El día dos de marzo del presente año, la usuaria presentó un escrito, reiterando su inconformidad con la falta de notificación de la facturación de energía eléctrica que la empresa distribuidora realiza en la vivienda donde se encuentra instalado el suministro identificado con el NIC xxx.

Por medio del acuerdo N.° E-0208-2023–CAU, de fecha seis de marzo de este año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-2256-2022-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día nueve de marzo de este año.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha treinta y uno de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0097-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

“[…]

**6. EVALUACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

De acuerdo con los argumentos expuestos por la usuaria y con base en la información recopilada por el personal técnico del CAU de la SIGET, se procedió a efectuar el análisis de la información que fue presentada por la sociedad EDESAL y la señora xxx.

**6.1 Informe de inspección realizada por personal de la sociedad EDESAL**

Con fecha 19 de octubre de 2022 personal técnico de EDESAL bajo orden de servicio xxx realizó una inspección técnica al suministro, la cual inició con la toma de lecturas de los niveles de tensión y corriente suministrados al usuario y posteriormente la revisión de la instalación eléctrica interna de la vivienda.

“Se realizó revisión: al medidor xxx con lectura 6738 voltaje entrada y salida 117.3 V, corriente 0.12 Amp. Se revisó caja térmica con voltaje 117.5 corriente en neutro 0.073 Amp. Medición de tierra 49.5 Ω. Se revisó toma corriente encontrado instalación invertida, neutro da 69.6V cliente colocó protector de voltaje Forza, toma no está polarizado, se revisó toma donde está instalado el TV tiene regleta con protector Forza instalado en 08/22.”

Dicha orden de servicio concluye brindando ciertas observaciones:

* Se recomienda corregir instalación de toma de refrigeradora (y colocar)
* Se recomienda conectar directamente a un tomacorriente la TV.”

…

Respecto a los equipos dañados la empresa distribuidora no presentó mayores argumentos con los cuales haya obtenido conclusiones al momento de realizar la inspección, anexando únicamente una fotografía de la refrigeradora y limitándose a hacer referencia a las características de instalaciones eléctricas con las que cuenta la vivienda.

**6.2 Eventos en la red eléctrica que afectaron al suministro**

Según la información remitida por EDESAL el suministro con NIS xxx entre los meses de julio a septiembre de 2022 se vio afectado por 16 interrupciones de energía

El CAU efectuó un análisis de la información que fue presentada por parte de la sociedad EDESAL, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras.

Dichos registros contemplan todos los reclamos presentados por los usuarios relacionados con interrupciones de energía; para ello se extrajo información relacionada con todas las interrupciones que afectaron al suministro en el periodo de agosto de 2021 a agosto de 2022, y que según recuento el suministro con **NIS xxx** se vio afectado en dicho período por un total de 49 interrupciones. La mayor parte de estas de carácter momentáneo.

Del total de interrupciones se determinó que 18 están asociadas con el accionamiento de los interruptores 50-4-83 de la subestación xxx y el 37-2-83 de la subestación xxx y, 31 interrupciones por equipos de protección en la red de distribución de EDESAL.

...

Al revisar el total de reclamos por daños a equipos recibidos por EDESAL, se verifica que entre agosto y octubre de 2022 un total de 11 usuarios conectados al circuito 37-2-83 reclamo por verse afectados con equipos dañados.

Un punto a destacar es que durante el año 2022 no se tienen registros de fusible fundido en el transformador T-00069 bajo el cual se encuentran vinculado el suministro afectado.

Es de aclarar que el análisis anterior no incluye eventos relacionados con variaciones o huecos de tensión que muchas veces son confundidos por los usuarios como interrupciones momentáneas de energía, esto se trae en consideración ya que al revisar las bitácoras de operación del sistema se encuentran varios avisos de la ocurrencia de dichos eventos en el plantel de EDESAL ubicado en xxx

…

Este centro realizó la instalación de un equipo analizador de redes eléctricas en el suministro durante el período comprendido entre el 1 al 8 de marzo de 2023, registrándose únicamente una interrupción momento de fecha 4 de marzo de 2023 a las 9:54 am.

…

Al analizar los datos del equipo analizador, el cual fue conectado en uno de los tomacorriente de la sala de la vivienda, se pudo verificar que los niveles de tensión se encuentran dentro de los límites de tensión admisibles por la normativa vigente; sin embargo, se pudo constar la existencia de tensión en el conductor neutro en el orden de los 58 voltios.

…

**6.3 Análisis de los argumentos presentados por la señora xxx.**

A continuación, se hace un análisis de los argumentos a destacar en torno al reclamo por daño a equipos presentado por la usuaria, los cuales se detallan a continuación:

**Argumento de la usuaria:**

“Que departe de EDESAL se sufre constantes interrupciones de energía y que entre las fechas 14 y 15 de agosto del presente año se quemaron los electrodomésticos que se detallan posteriormente. Este tipo de este tipo de interrupción se ha aumentado desde que se inició la construcción de xxx que está en la entrada de xxx y que el 11 de octubre de se ha dado la interrupción más fuerte de los periodos anteriores. “

**Análisis CAU:**

Acorde a los registros remitidos por EDESAL sin bien es cierto no se tiene registro de interrupciones de energía en los días que expresa la usuaria, si se constata que entre el mes de julio al 15 de agosto de 2022, el suministro sufrió un total de al menos 8 interrupciones del servicio y entre el mes de agosto de 2021 y agosto de 2022, el suministro fue afectado por un total de 49 interrupciones de energía, tal cantidad de interrupciones de energía podría ir gradualmente generando un deterioro de los componentes electrónicos de los equipos hasta producir un daño irreversible en estos; sin embargo, no se tiene la certeza que debido a estas interrupciones sea la causa de los daños que presentan los equipos reportados como dañados.

**Argumento de la usuaria**

“El martes 11 de octubre del corriente, presentamos una amplia queja reclamando entre otras cosas a) constantes y repetidos cortes de energía, con mayor frecuencia e intensidad desde que existe la xxx y la construcción del centro comercial que están construyendo acá a la entrada de xxx.”

**Análisis CAU:**

Con base en el período analizado por el CAU no es posible determinar si existe una relación directa entre el incremento de interrupciones sufridas por el suministro y el incremento en la demanda eléctrica fruto de suplir de energía a nuevas residenciales. Si se ha podido verificar que a partir del mes de mayo de 2022 los equipos que más influyeron en las interrupciones de energía con afectación al usuario fue el accionamiento de los recloser xxx y xxx, ya que anteriormente los equipos que mayor accionamiento presentaban eran los interruptores de los circuitos 50-4-83 de xxx y el 37-2-83 de xxx.

**Argumento de la usuaria**

“Por ejemplo: que el polarizado no funciona, que tendrían que añadirse 2 ó 3 varillas. ¿Cómo podríamos saber nosotros si el trabajo que sus propios técnicos hicieron y por el cual cobraron, estaba bien o no? nosotros seguimos su recomendación para solucionar lo que podría estar causando las idas y venidas del voltaje. (…).”

**Análisis CAU:**

En la inspección se pudo observar que la usuaria ha tratado y con buena intención de dar cumplimiento a las recomendaciones sugeridas a fin de verse menos afectada por posibles daños en sus electrodomésticos; sin embargo, la ejecución de estas acciones no han sido realizadas de la mejor manera y apegadas a un criterio técnico, tal es el caso de conectar la refrigeradora al tomacorriente agregando un regulador de voltaje, el cual, sin bien es cierto está acorde al nivel de tensión exigido la potencia de este es mucho menor a la demanda que le exige la refrigeradora por lo que dicho regulador no está representando ninguna seguridad para el equipo

**Argumento de la usuaria**

“Al llenar el formulario de reclamo proporcionado por EDESAL; se nos exigía que colocáramos con exactitud periodos, fechas, horas de los cortes de energía. Estos más bien parecen métodos disuasivos que la empresa ocupa: ¿Por qué quien va a pasar su vida pendiente de a qué hora, etc., son los cortes de energía?, ¿Cómo podría alguien con precisión recolectar minuciosamente estos datos técnicos que se exigen. Casi no reciben el reclamo por la ausencia de estos. (..)

“7) Nos llama mucho la atención que se insistiera en escribir una fecha o un período de tiempo. Esto es muy difícil porque no vive uno pegado sin hacer nada para tener el preciso dato. Pudimos estimarlo por el lapso de tiempo en que se arruinaron los 2 aparatos; pero es mucho más amplio que esto. ¿Hasta que punto esta exigencia se vuelve en contra del usuario? por que si no coincide exactamente, sirve para decir que el caso es desfavorable para el usuario”

**Análisis CAU:**

En los casos en los que los usuarios se ven afectados por constantes interrupciones momentáneas, es común que exista discrepancia entre la fecha de la supuesta interrupción del servicio descrita por los usuarios y la fecha en que realmente la interrupción se presentó. Por lo general a los usuarios se les hace más fácil recordar una interrupción cuando esta está asociada a una falla franca cuyos tiempos para que se restablezca el servicio son más prolongados o cuando la interrupción está asociada a condiciones climáticas como lo puede ser una tormenta, debido a esto, para el CAU que exista una diferencia entre la fecha descrita de la interrupción y la fecha real en que se produjo no es argumento suficiente para deslegitimar la versión de los usuarios.

**Argumento de la usuaria**

“En cuanto al código xxx, es aplicable de fecha para nuevas construcciones y hasta ahora no he sabido de que por exigencia de ley se tenga que polarizar, como se menciona cada receptáculos o tomas corrientes de la nuevas casas o recién construidas. Tampoco en las inspecciones en las inspecciones realizadas por trabajadores de EDESAL se no hizo saber que aparte polarizar, por ellos mismos, la caja térmica, teníamos que polarizar cada receptáculo o toma corriente que la casa tenga..”

**Análisis CAU:**

Al respecto, en el año 2011 el país adoptó el código NEC 2008 como una guía constructiva de instalaciones con el objetivo de garantizar que las nuevas instalaciones eléctricas cumplan con los requisitos necesarios para garantizar la seguridad física de las personas, y aunque es compresible la adopción de dicho código no sea del conocimiento de la población, si debe ser de estricto cumplimiento en las instalaciones a realizar por técnicos electricistas acreditados.

**6.4 Análisis de los argumentos presentados por la sociedad EDESAL**

El principal argumento presentado por la empresa distribuidora gira en torno a las condiciones en las que se encuentra la instalación eléctrica interna del suministro siendo esta la principal razón por la cual EDESAL se desliga de toda responsabilidad de una posible compensación por daños a equipos.

**Argumento de la distribuidora:**

“Al revisar las instalaciones internas de la vivienda del usuario, se encontró el valor de conexión a tierra en 49.5 ohmios en caja térmica; de igual forma se revisó toma corriente donde estaba conectada la refrigeradora, encontrando una instalación invertida entre fase y neutro en el mismo. (Ver Fotografía 1 y 2)

**Análisis CAU:**

En la inspección realizada en conjunto se pudo verificar que la magnitud de resistencia de la puesta a tierra descrita por la distribuidora es correcta. Asimismo, se constató la condición de fase y neutro invertida en el tomacorriente al cual se conecta la refrigeradora, está condición en sí no representa una causal con la cual se pueda atribuir el daño en el electrodoméstico ya que se trata de una fuente de corriente alterna en el que la polaridad se invierte en cada instante.

**Argumento de la distribuidora:**

“Cuando se realizó la inspección se encontró pantalla resguardada; sin embargo, el nuevo equipo instalado por el usuario se encontró conectado en una regleta que se alimenta de una extensión adicional y que finaliza en un toma corriente superficial. Según el dato del usuario la pantalla no se encuentra dañada totalmente, únicamente han los conectores HDMI los que no funcionan para conexión de la caja de cable satelital. (Ver fotografía 4)

**Análisis CAU:**

Se constatado que el televisor de la marca AOC no reconoce la señal de audio y video a través de su puerto HDMI lo cual impide realizar su función por lo que el daño expresado por la usuaria es legítimo.

**Argumento de la distribuidora:**

“Cliente ha colocado protector de voltaje Forza (Desde 08/2022), pero dicho toma corriente no cuenta con su referencia de conexión a tierra. (Ver fotografía 3).

**Análisis CAU**

Del argumento anterior se destaca la observación realizada por el técnico en cuanto a que uno de los tomacorriente no posee conductor de puesta a tierra, por lo que se trae en consideración que el principal objetivo de la red de puesta a tierra en los tomacorriente de una vivienda no es en sí la protección de los equipos eléctricos conectados a estos, sino más bien, busca brindar protección a las personas contra las corrientes por contacto eléctrico en partes metálicas de los equipos, brindando por medio de este conductor un camino por el cual estas sobrecorrientes puedan ser drenadas garantizando la seguridad e integridad de las personas.

Con lo anterior la empresa distribuidora concluye.

En base a lo anterior se hizo notificación escrita de la respuesta del caso al usuario en donde se le indico que en base al código NEC 2008, todas las instalaciones internas deben cumplir con los datos de conexión a tierra en los receptáculos o tomas corriente y las conexiones se deben construir e instalar de forma que se mantenga la polarización adecuada del sistema y que ambos cuenten con los cobertores de aislamiento adecuado a fin de evitar problemas eléctricos en la vivienda, así como la correcta conexión del faseo en los tomas corrientes.

Al realizar la evaluación correspondiente del caso, procedimos a resolver el reclamo por DAÑOS EN EQUIPOS número xxx como “DESFAVORABLE” para el usuario. Remitimos la información solicitada del caso y quedamos a espera de la resolución del caso por parte de SIGET.”

7. CONCLUSIÓN

En la inspección técnica realizada por personal de SIGET, se ha verificado que en el tablero eléctrico del suministro no se detectaron falsos contactos, señales de recalentamiento o cortocircuitos en línea y borneras. Se pudo constatar que dichos tableros cuentan con red de puesta a tierra; sin embargo, el valor de la resistencia a tierra medida se encuentra fuera de norma.

Con base en las mediciones realizadas por el técnico de EDESAL y del análisis de los registros obtenidos por el equipo analizador instalado por el CAU, se pudo verificar la existencia de voltaje en el neutro, este dato es de gran interés ya que bajo estas condiciones, cualquier fluctuación de tensión proveniente de la red de la distribuidora puede ser potenciada al grado que la diferencia de tensión entre fase y neutro vista desde uno de los tomacorrientes puede presentar una magnitud fuera de los limites tolerables por la normativa y repercutir en el daño en los equipos instalados.

Se ha verificado que durante el mes de agosto de 2020 a agosto de 2021, el suministro fue afectado por cuarenta y nueve interrupciones momentáneas de energía y de estas sólo cuatro ocurrieron en el mes de agosto de 2022. Esto es relevante ya que la constancia de interrupciones de energía que afectan a un suministro podría gradualmente generar un deterioro de los componentes electrónicos de los equipos hasta producir un daño irreversible en estos.

Por lo anteriormente expuesto, se establece que debido a las características que presenta las instalaciones eléctricas del suministro, cualquier evento eléctrico, sea interrupción del servicio, variación de tensión u otros con origen en la red eléctrica de la distribuidora tendrá la capacidad de generar un impacto negativo en los equipos eléctricos del suministro identificado con el **NIS xxx,** por lo que no se puede precisar que el daño en los equipos eléctricos reclamados por la usuaria esté directamente asociada a una interrupción de energía con responsabilidad para la distribuidora.

8. DICTAMEN

Con base en la información recabada en la presente investigación y lo establecido en las normativas técnicas aplicables, se determina lo siguiente:

1. Del análisis de la información a la que este centro ha tenido acceso se establece que no se tienen los argumentos técnicos y evidencias que conduzcan a determinar que el daño en los electrodomésticos reclamados por la señora xxx propietaria del inmueble con el suministro identificado con el **NIS xxx** sean responsabilidad directa de la empresa distribuidora EDESAL.
2. De conformidad con lo que ha sido expuesto a lo largo de este informe, y en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo N.° 319-E-2014, y las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, el CAU es de la opinión que la empresa distribuidora EDESAL no figura como la responsable por el daño en los equipos eléctricos reportados por la usuaria xxx en el suministro identificado con el **NIS xxx** (…).
3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-2256-2022-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0097-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.

El citado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días diez y once de abril de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días veinticuatro y veinticinco del mismo mes y año. Consta en el expediente administrativo que las partes intervinientes no hicieron uso del derecho otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia 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**

**2.1. 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 de este, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente a la usuaria por el daño reclamado.

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 la causa 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 reclamo presentado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad EDESAL, S.A. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble del reclamante.

**2.1.1. Determinación de la responsabilidad del daño del equipo eléctrico**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0097-CAU-23 estableció los hechos siguientes:

“[…] Con el propósito de obtener la información relacionada con la problemática planteada por la usuaria, en fecha 23 de noviembre de 2022 personal técnico del CAU realizó una inspección al suministro, para verificar las condiciones de las instalaciones eléctricas internas de la vivienda y de los equipos dañados, en dicha inspección se contó con el acompañamiento de un técnico de la empresa distribuidora EDESAL.

En la visita se pudo constatar que el suministro se encuentra vinculado al transformador xxx y cuenta con un servicio a 120 voltios, cuyos niveles de tensión medidos se encontraban dentro de los límites admisibles por la normativa vigente. De la misma manera se revisó el tablero eléctrico principal, el cual cuenta con red de puesta a tierra midiendo un valor de resistencia de 49 Ω. (…).

Se pudo validar que en los tomacorrientes donde se conectan los equipos eléctricos afectados, la usuaria ha instalado protectores de tensión de la marca forza, los cuales según la usuaria fueron comprados e instalados como medida preventiva de protección de sus equipos posterior a las interrupciones que dañaron sus electrodomésticos (…).

En cuanto a los electrodomésticos reportados como dañados, se pudo verificar que el televisor de la marca AOC modelo LE40D3142 presenta daños en la placa electrónica ya que no reconoce la señal a través de los puertos HDMI (…).

Respecto a la refrigeradora reportada como dañada se pudo verificar que esta ya había sido mandada a reparar por la usuaria (…).

De acuerdo con los argumentos expuestos por la usuaria y con base en la información recopilada por el personal técnico del CAU de la SIGET, se procedió a efectuar el análisis de la información que fue presentada por la sociedad EDESAL y la señora xxx(…).

Respecto a los equipos dañados la empresa distribuidora no presentó mayores argumentos con los cuales haya obtenido conclusiones al momento de realizar la inspección, anexando únicamente una fotografía de la refrigeradora y limitándose a hacer referencia a las características de instalaciones eléctricas con las que cuenta la vivienda (…).

El CAU efectuó un análisis de la información que fue presentada por parte de la sociedad EDESAL, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras (…).

En la inspección técnica realizada por personal de SIGET, se ha verificado que en el tablero eléctrico del suministro no se detectaron falsos contactos, señales de recalentamiento o cortocircuitos en línea y borneras. Se pudo constatar que dichos tableros cuentan con red de puesta a tierra; sin embargo, el valor de la resistencia a tierra medida se encuentra fuera de norma (…).

Por lo anteriormente expuesto, se establece que debido a las características que presenta las instalaciones eléctricas del suministro, cualquier evento eléctrico, sea interrupción del servicio, variación de tensión u otros con origen en la red eléctrica de la distribuidora tendrá la capacidad de generar un impacto negativo en los equipos eléctricos del suministro identificado con el **NIS xxx,** por lo que no se puede precisar que el daño en los equipos eléctricos reclamados por la usuaria esté directamente asociada a una interrupción de energía con responsabilidad para la distribuidora (…).

Cabe aclarar que, respecto a los argumentos de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

“[…] Con base en el período analizado por el CAU no es posible determinar si existe una relación directa entre el incremento de interrupciones sufridas por el suministro y el incremento en la demanda eléctrica fruto de suplir de energía a nuevas residenciales. Si se ha podido verificar que a partir del mes de mayo de 2022 los equipos que más influyeron en las interrupciones de energía con afectación al usuario fue el accionamiento de los recloser xxx, ya que anteriormente los equipos que mayor accionamiento presentaban eran los interruptores de los circuitos 50-4-83 de xxx y el 37-2-83 de xxx (…).

En la inspección se pudo observar que la usuaria ha tratado y con buena intención de dar cumplimiento a las recomendaciones sugeridas a fin de verse menos afectada por posibles daños en sus electrodomésticos; sin embargo, la ejecución de estas acciones no han sido realizadas de la mejor manera y apegadas a un criterio técnico, tal es el caso de conectar la refrigeradora al tomacorriente agregando un regulador de voltaje, el cual, sin bien es cierto está acorde al nivel de tensión exigido la potencia de este es mucho menor a la demanda que le exige la refrigeradora por lo que dicho regulador no está representando ninguna seguridad para el equipo (…).

(…) el código xxx como una guía constructiva de instalaciones con el objetivo de garantizar que las nuevas instalaciones eléctricas cumplan con los requisitos necesarios para garantizar la seguridad física de las personas, y aunque es compresible la adopción de dicho código no sea del conocimiento de la población, si debe ser de estricto cumplimiento en las instalaciones a realizar por técnicos electricistas acreditados (…).

De la investigación realizada, el CAU determinó que el daño en los aparatos eléctricos reclamados no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. y, por tanto, no existe una relación causal entre la calidad del servicio y el daño reclamado.

* + 1. **Respecto a la falta de entrega de la factura en la residencia de la señora xxx**

En los escritos presentados por la usuaria los días trece de febrero y dos de marzo de este año, la usuaria manifestó que la distribuidora EDESAL, S.A. de C.V., no entregaba en el inmueble la factura correspondiente al servicio, motivo por el cual había incurrido en gastos adicionales para trasladarse a sus oficinas y hasta había tenido un accidente.

Sobre lo anterior, debe exponerse que en el articulo 29 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario, aprobado para el año dos mil veintitrés, que establece lo siguiente:

“[…] el Distribuidor deberá efectuar la lectura del medidor de forma remota o presencial a más tardar a los treinta y un días después de haber efectuado la última lectura, y deberá emitir el respectivo documento de cobro mensualmente y no podrá cobrar los cargos que se facturan en función de la lectura del medidor cuando no haya realizado la lectura correspondiente, salvo las excepciones previstas en este artículo (…).

Relacionado con el artículo 32 de dicha normativa determina que el distribuidor deberá entregar el documento de cobro al usuario final, de cualquiera de las siguientes maneras:

1. En la dirección donde se realiza el suministro.
2. Se podrá pactar la entrega de dicho documento en una dirección distinta, sin ningún costo adicional.
3. Por medios electrónicos, si el usuario así lo solicita o a propuesta de la empresa distribuidora. (…).

En este punto, debe establecerse que la sociedad EDESAL, S.A de C.V. se encuentra obligada conforme al marco regulatorio a entregar al usuario de forma mensual la facturación del servicio, por lo que es pertinente exigirle a la empresa distribuidora que cumpla con su obligación. En caso de no ser posible efectuar físicamente la notificación de la factura deberá comunicarse con la usuaria y encontrar el medio idóneo para hacer efectiva la entrega del cobro.

Respecto a los daños físicos y económicos sufridos, esta Superintendencia no tiene competencia para dictaminar el resarcimiento de daños distintos a los que describe la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, por lo que no se efectuará ningún pronunciamiento al respecto.

**2.2. Análisis legal**

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 de la 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 de la usuaria que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del daño reportado por la usuaria 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 del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que no existieron condiciones técnicas que afectaron el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad EDESAL, S.A. de C.V., no es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto no debe compensar a la usuaria.

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 a la usuaria que la SIGET ha revisado el origen del daño 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. **CONCLUSIÓN**

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-0097-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. del daño reclamado por la señora xxx por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC xxx y los daños sufridos en los equipos eléctricos reclamados.

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-0097-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por la señora xxx, no se originaron por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. Por lo anterior, es improcedente la compensación económica sobre los equipos eléctricos siguientes:

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

1. Establecer que la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. debe entregar a la usuaria de forma mensual la facturación del servicio de energía eléctrica, conforme a lo determinado en los artículos 29 y 32 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario, aprobado para el año dos mil veintitrés.
2. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad EDESAL, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente