**ACUERDO N.° E-0397-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día diecinueve de mayo del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

1. El día dieciocho de noviembre del año dos mil veintidós, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V., por considerar que debido a la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrico el día trece de septiembre del año pasado en el suministro identificado NIC xxx, se dañaron los equipos siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo**   | **Marca**   | **Modelo**   | **Serie**   | **Monto de sustitución**   |
| PCBA DE PS5  | SONY  | VERSIÓN DIGITAL  | A-1720099636  | USD 225.00  |
| FUENTE PS5  | SONY  | VERSIÓN DIGITAL  | A-1720099636  | USD100.00  |
| TOTAL  |   |   |   | USD325.00  |

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-2167-2022-CAU, de fecha dos de diciembre del año pasado, esta Superintendencia requirió a la sociedad EEO, 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 siete de diciembre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiuno del mismo mes y año.

El día veintiuno de diciembre del año pasado, la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual adjuntó las pruebas documentales para demostrar que no es procedente la compensación económica reclamada.

Mediante memorando con referencia N.° M-1178-CAU-22, de fecha veintitrés de diciembre del presente año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente

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

Por medio del acuerdo N.° E-0037-2023-CAU de fecha doce de enero del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico 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 las partes el día diecisiete de enero de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día catorce de febrero del mismo año.

El día veinticuatro de enero de este año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó que mantenía los argumentos y pruebas remitidos con anterioridad. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

El día veintidós de marzo de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0179-CAU-23, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido.

Por medio del acuerdo N.° E-0286-2023-CAU, de fecha veinticuatro de marzo de este año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico solicitado en el acuerdo N.° E-0037-2023-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintiocho de marzo del mismo año.

Por medio de memorando de fecha dieciocho de abril de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0102-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:

 “[…] **5.4.** **Evaluación y análisis de la información**

De acuerdo con los argumentos expuestos por las partes involucradas, y con base a la información recopilada por el personal técnico del Centro de Atención al Usuario de SIGET, se procedió a analizar la información que fue presentada por la sociedad EEO.

**5.4.1. Información referente al centro de trasformación xxx**

Como parte de los requerimientos solicitados por esta Superintendencia, mediante el Acuerdo N.° E-2167-2022-CAU, la distribuidora realizó una nueva inspección técnica el pasado 6 de diciembre de 2022, durante la cual instaló un equipo analizador de redes por un periodo de 12 días, comprendido desde el 9 al 21 de diciembre de 2022 para conocer los niveles de tensión suministrados por el transformador xxx, los cuales muestran a continuación:

De la información proporcionada por el equipo analizador de redes instalado, se constató que los voltajes servidos están dentro de los límites establecidos en la Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución contenidas en el Acuerdo 192-E-2004.

Así mismo, de se ha extraído la información referente al número de circuito al cual está conectado el punto de transformación que da servicio al usuario, el cual se presenta a continuación:

La potencia nominal del transformador en estudio es de 50 kVA, al cual se encuentran conectados 100 suministros, incluyendo el del señor xxx, lo cual puede causar sobrecarga en los alimentadores eléctricos, así como también variaciones en el voltaje, afectado el funcionamiento de los equipos eléctricos. En ese sentido, el CAU a partir de la data cruda registrada por el equipo analizador de redes, realizó la siguiente gráfica del comportamiento de la demanda de la potencia:

De las mediciones de potencia demandada en el secundario de la unidad de transformación en estudio, se constató que la demanda máxima registrada fue de 33.01 kVA, con lo cual se tiene un 66.02 % de utilización de la capacidad máxima de dicho equipo; estableciendo que este no se encuentra sobrecargado.

El CAU solicitó la bitácora del control de operaciones de la red correspondiente a los días desde el 10 al 15 de septiembre de 2022; esto con el objetivo de verificar si existió un evento que afectó al circuito de media tensión desde donde se da servicio a dicho transformador. De la información proporcionada por la distribuidora y de la manifestada por el denunciante al momento de interponer su reclamo, se constató que no se tiene registro de alguna actividad que afectara el circuito primario desde donde se da servicio a la subestación que le suministra energía del denunciante en la hora detallada. (…)

En ese orden ideas, el CAU efectuó un análisis de la información que fue presentada por la empresa Distribuidora con relación a interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y, los reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo centro de trasformación al cual se encuentra conectado el servicio del denunciante.

De lo anterior, se presenta en la tabla n.° 4, la información relacionada con los eventos de interrupción y reposición que afectaron el suministro de energía eléctrica entre los meses de agosto hasta octubre del año 2022, en el cual no se observa reporte de interrupción en fecha 13 de septiembre de 2022, que es la fecha en la cual el denunciante manifestó ocurrió el corte de energía eléctrica que le afecto en su vivienda y que daño dos componentes del equipo PlayStation 5.

xxx

**5.4.2.** **Análisis de los argumentos presentados por el denunciante**

En el reclamo por daños a los equipos, presentado ante el CAU por el denunciante, en fecha 18 de noviembre de 2022, describió los hechos que según el ocasionaron daños dos componentes del equipo PlayStation 5 (…)

**Comentario del CAU**: el denunciante señaló en su reclamo que en fecha 13 de septiembre de 2022 a las 7:40 p.m. hubo un corte de energía eléctrica en su suministro eléctrico, el cual , ocasionó daños a los componentes de una consola de videojuegos marca PlayStation 5 versión digital; no obstante, de la información recabada, no existe información de que el día y la hora especificada por el denunciante haya acontecido un corte de energía eléctrica en su suministro, así como también no hay reporte de vecinos conectados al mismo transformador que indiquen que existió un corte de energía eléctrica en la fecha y hora especificada.

**5.4.3. Consideraciones finales entorno a la investigación realizada.**

A continuación, se realiza el análisis y las valoraciones de la información que fue proporcionada por las partes, y de la que fue recabada durante la inspección de campo realizada en el lugar, cuyo resultado es el siguiente:

1. Durante la inspección realizada por EEO el pasado 26 de septiembre de 2022 al suministro en análisis, se evidenció que en el tablero eléctrico principal del denunciante poseía una grave deficiencia en el aislamiento del circuito energizado en donde estaba conectado el equipo reportado como dañado, el cual consistía en una peladura en el forro de aislamiento de considerable dimensión, dicha condición pudo derivar en una falla local al interior del inmueble del denunciante y causar desperfecto a los equipos eléctricos conectados.

Así como también se constató que las conexiones de la bornera del tablero eléctrico general del servicio eléctrico están fuera de norma, lo cual dicha condición también genera una condición de riesgo eléctrico para los equipos conectados en el suministro eléctrico.

Ambas situaciones detalladas anteriormente que fueron encontradas en el centro de cargas en mención ponen en duda el origen de la falla inicialmente planteada por el denunciante, lo cual genera una duda razonable sobre la causa real de la afectación del equipo dañado.

1. En ese mismo orden de ideas, se verificó que la red de tierra del tablero eléctrico de la vivienda en mención, la cual está fuera del límite máximo permitido por la norma aplicable, así como también el tomacorriente donde se encontraba conectado el equipo dañado no posee conductor de tierra física para drenar fallas eléctricas.

Al respecto, es preciso mencionar que tanto el Código Eléctrico Nacional (NEC por sus siglas en inglés), en su artículo 250-26, como el acuerdo N.° 93-E-2008, en el capítulo 10 “Sistema de Puesta a Tierra”, establecen que las instalaciones eléctricas de usuarios finales, en sistemas de corriente alterna, deben contar con el punto de conexión del conductor de puesta a tierra, lo cual mejora la forma de derivar las fallas en el suministro de energía eléctrica.

No obstante, la importancia de tener un conductor de puesta a tierra y una resistencia de puesta a tierra lo suficientemente baja, radica en que, al momento de darse una falla, esta se derive rápidamente a tierra, minimizando los riesgos a las personas, en función de la tensión de paso y de contacto, así como, ayudar a mitigar los daños a los equipos conectados a la red eléctrica. Sin embargo, no garantiza que los daños no sucederán, más bien, ayuda a atenuar los posibles efectos provocados por dichas fallas.

1. Tomando en consideración los argumentos del denunciante, así como también la información presentada por la empresa distribuidora EEO, se determinó que la cantidad de usuarios del servicio eléctrico, conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora con el código xxx, es de 100, incluyendo el servicio eléctrico a nombre del denunciante. De lo anterior, no se tiene registro de ningún evento registrado o denuncia con relación a una falla que provocada la falta de suministro en la fecha y hora señalada que ocurrió el daño del equipo objeto del presente informe el cual conduzcan a determinar que debido a una falla en las instalaciones eléctricas de la distribuidora sea la causante de los daños reportados en los componentes del equipo eléctricos del usuario.

**6. DICTAMEN**

En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación realizada, se concluye lo siguiente:

1. En consideración con lo expuesto, el Centro de Atención al Usuario es de la opinión que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que por medido de estas la sociedad EEO S.A. de C.V., ha demostrado que en fecha y hora en que indica el señor xxx, que se le dañaron los componentes del equipo eléctrico objeto del diferendo que nos ocupa, no existen registros de perturbaciones eléctricas en el circuito asociado a la unidad de transformación identificado con el código xxx detallados por el denunciante.
2. 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 con base en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU determina que en el presente caso, no se le puede atribuir a la empresa distribuidora EEO S.A. de C.V., la responsabilidad por el daño a los componentes electrónicos el equipos PlayStation 5 versión digital reclamado por el señor xxx, en consideración a que no se encontraron evidencias que nos conduzcan a determinar que existieron fallas en la red de distribución en la fecha y hora que hace referencia el usuario, y que estas fueron la causa del daño expuesto por el reclamante.
3. Consecuentemente con lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo de este informe técnico presente, este Centro de Atención al Usuario de SIGET, es de la opinión que la empresa EEO S.A. de C.V., no es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor xxx, correspondiente al suministro identificado con el NIC xxx. Por consiguiente, la compensación por daños reclamados no es procedente.(…)
4. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0037-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0102-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 las partes el día veinticuatro de abril del presente año, por lo que el plazo finalizó el día nueve de mayo del mismo año.

El día nueve de mayo de este año, la sociedad EEO, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual indicó que se adhiere al informe técnico N.° IT-0102-CAU-23. Por su parte, el usuario no presentó documentación para ser analizada.

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 al usuario 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 EEO, 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-0102-CAU-23 estableció los hechos siguientes:

“[…]

1. Durante la inspección realizada por EEO el pasado 26 de septiembre de 2022 al suministro en análisis, se evidenció que en el tablero eléctrico principal del denunciante poseía una grave deficiencia en el aislamiento del circuito energizado en donde estaba conectado el equipo reportado como dañado, el cual consistía en una peladura en el forro de aislamiento de considerable dimensión, dicha condición pudo derivar en una falla local al interior del inmueble del denunciante y causar desperfecto a los equipos eléctricos conectados.

Así como también se constató que las conexiones de la bornera del tablero eléctrico general del servicio eléctrico están fuera de norma, lo cual dicha condición también genera una condición de riesgo eléctrico para los equipos conectados en el suministro eléctrico.

Ambas situaciones detalladas anteriormente que fueron encontradas en el centro de cargas en mención ponen en duda el origen de la falla inicialmente planteada por el denunciante, lo cual genera una duda razonable sobre la causa real de la afectación del equipo dañado.

1. En ese mismo orden de ideas, se verificó que la red de tierra del tablero eléctrico de la vivienda en mención, la cual está fuera del límite máximo permitido por la norma aplicable, así como también el tomacorriente donde se encontraba conectado el equipo dañado no posee conductor de tierra física para drenar fallas eléctricas.

Al respecto, es preciso mencionar que tanto el Código Eléctrico Nacional (NEC por sus siglas en inglés), en su artículo 250-26, como el acuerdo N.° 93-E-2008, en el capítulo 10 “Sistema de Puesta a Tierra”, establecen que las instalaciones eléctricas de usuarios finales, en sistemas de corriente alterna, deben contar con el punto de conexión del conductor de puesta a tierra, lo cual mejora la forma de derivar las fallas en el suministro de energía eléctrica.

No obstante, la importancia de tener un conductor de puesta a tierra y una resistencia de puesta a tierra lo suficientemente baja, radica en que, al momento de darse una falla, esta se derive rápidamente a tierra, minimizando los riesgos a las personas, en función de la tensión de paso y de contacto, así como, ayudar a mitigar los daños a los equipos conectados a la red eléctrica. Sin embargo, no garantiza que los daños no sucederán, más bien, ayuda a atenuar los posibles efectos provocados por dichas fallas.

1. Tomando en consideración los argumentos del denunciante, así como también la información presentada por la empresa distribuidora EEO, se determinó que la cantidad de usuarios del servicio eléctrico, conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora con el código xxx, es de 100, incluyendo el servicio eléctrico a nombre del denunciante. De lo anterior, no se tiene registro de ningún evento registrado o denuncia con relación a una falla que provocada la falta de suministro en la fecha y hora señalada que ocurrió el daño del equipo objeto del presente informe el cual conduzcan a determinar que debido a una falla en las instalaciones eléctricas de la distribuidora sea la causante de los daños reportados en los componentes del equipo eléctricos del usuario. (…)

Cabe aclarar que, respecto a los argumentos del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

“[…] el denunciante señaló en su reclamo que en fecha 13 de septiembre de 2022 a las 7:40 p.m. hubo un corte de energía eléctrica en su suministro eléctrico, el cual , ocasionó daños a los componentes de una consola de videojuegos marca PlayStation 5 versión digital; no obstante, de la información recabada, no existe información de que el día y la hora especificada por el denunciante haya acontecido un corte de energía eléctrica en su suministro, así como también no hay reporte de vecinos conectados al mismo transformador que indiquen que existió un corte de energía eléctrica en la fecha y hora especificada.(…)

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

**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 del usuario que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del daño reportado por el usuario 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 EEO, S.A. de C.V., no es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto no debe compensar al usuario.

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 al usuario 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, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU en el informe técnico N.° IT-0102-CAU-23, siendo procedente absolver a la sociedad EEO, S.A. de C.V. del daño reclamado por el señor xxx por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC xxx y el daño sufrido en el equipo eléctrico reclamado.

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-0102-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los componentes PCBA y Fuente de una consola de videojuegos PlayStation 5 (PS5), reclamado por el señor xxx, no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad EEO, S.A. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.
2. Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente