**ACUERDO N.° E-0455-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día doce de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

1. Los días quince y veinticinco 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 la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrico el día diecisiete de octubre de dos mil veintiuno en el suministro identificado NIS xxx, se dañó una Cocina, marca Whirlpool, modelo WFE320M0ES2, serie K xxx.

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-2187-2022-CAU, de fecha siete de diciembre 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 doce de diciembre del año pasado, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día tres de enero de este año.

El día veintitrés de diciembre del año pasado, la licenciada xxx, apoderada especial de la sociedad EDESAL, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual adjuntó las pruebas documentales para demostrar que no es responsable de los daños en el equipo reclamado.

Mediante memorando con referencia N.° M-0014-CAU-2023, de fecha diez de enero 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-0068-2023-CAU de fecha veinte 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 dos de febrero de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día dos de marzo del mismo año, sin que las partes hicieran uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

El día veintidós de marzo de este año, el CAU remitió el memorando N.° M-0178-CAU-23, en el cual solicitó que se le conceda prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0068-2023-CAU.

Por medio del acuerdo N.° E-0297-2023-CAU, de fecha treinta de marzo de este año, se prorrogó el plazo para que el CAU rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.° E-0068-2023-CAU.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día once de abril del presente año.

El día trece de abril de este año, la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. presentó un escrito adjuntando de forma digital información técnica vinculada al caso.

Por medio de memorando de fecha cinco de mayo del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0118-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 Acta de inspección realizada por personal de la sociedad EDESAL**

Con fecha 28 de octubre de 2021 personal técnico de EDESAL bajo orden de servicio n.° xxx realizó una inspección técnica al suministro, la cual inició con la verificación de lectura del medidor y 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 1414, 244 V, 0.16 A fase A, 0.16 A fase B. Se midió polaridad encontrando un valor de 19.8 Ω. Se revisó toma corriente de 240 para cocina y se encontró el neutro es número #12 y las fases #8.”

Dicha orden de servicio concluye brindando ciertas observaciones:

“Se le recomienda al cliente corregir él toma corriente y cambiar cable de neutro por número #8.” (…)

Respecto al equipo dañado la empresa distribuidora no presentó mayores argumentos técnicos con los cuales haya obtenido conclusiones al momento de realizar la inspección, manifestando únicamente que el conductor neutro que se encontraba instalado en el tomacorriente de 240 voltios, es de menor calibre e inadecuado para cumplir un proceso completo de flujo de energía.

**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 abril a noviembre de 2021, se vio afectado por 23 interrupciones de energía.

 xxx

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 abril a noviembre de 2021, y que según las estadísticas el suministro con **NIS xxx** se vio afectado en dicho período por un total de 23 interrupciones. La mayor parte de estas son de carácter momentáneo.

Del total de interrupciones se determinó que 10 están asociadas con el accionamiento del interruptor xxx de la subestación Nejapa y 13 interrupciones por equipos de protección en la red de distribución de EDESAL.

Asimismo, se puede apreciar que existe una interrupción en fecha 17 de octubre del 2021 a las 7:13 a.m. reportada por EDESAL, misma fecha y hora que reporta la usuaria final el incidente con el equipo electrodoméstico.

 xxx

De acuerdo con el análisis de la tabla n.° 2, la interrupción registrada el 17 de octubre de 2021 tuvo una duración de 3 minutos, afectando la continuidad del servicio de todos los usuarios conectados al circuito NEJA-xxx.

Al verificar la bitácora de control de operaciones del sistema se pudo observar que la falla que afectó a la usuaria el día 17 de octubre del 2021 se debió al disparo del interruptor IN-37-2-83 y en la misma se reporta que se intentó restablecer el servicio, pero la prueba fue negativa, por lo que realizaron transferencia de carga a la subestación de xxx.

Sin embargo, se indagó a qué se debió el disparo del interruptor y cuál fue el punto donde se produjo el percance para que el mismo se accionara. Determinándose, que la falla que ocasionó el disparo del interruptor IN-xxx fue debido a aisladores dañados en la fase “A” del circuito xxx. Lo anterior se puede verificar a continuación:

En la imagen anterior, se puede apreciar que la falla de 17 de octubre de 2021 ocurrió en una zona localizada antes (aguas arriba) de la ubicación del suministro bajo estudió, y la subestación que alimenta el circuito afectado se encuentra antes de la zona donde ocurrió la falla, lo que significa que, de existir una falla las perturbaciones se dirigen a la fuente, en este caso la fuente es la subestación, activándose las protecciones correspondientes; por lo tanto, el suministro de la usuaria reclamante únicamente fue afectado con la continuidad del servicio.

Al revisar el total de reclamos por daños a equipos recibidos por EDESAL, se verifica que entre abril a noviembre de 2021 un total de 3 usuarios conectados al circuito 37-2-83 presentaron reclamos ante la distribuidora por verse afectados con equipos dañados.

 xxx

Por otra parte, con el objetivo de verificar la calidad del producto técnico que EDESAL brinda al suministro bajo análisis, este centro realizó la instalación de un equipo analizador de redes eléctricas en el suministro durante el período comprendido entre el 14 al 21 de abril de 2023.

Al analizar los datos del equipo analizador, el cual fue conectado en uno de los tomacorrientes que se encuentra en 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 (…)

**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 equipo presentado por la usuaria, lo cual se detalla a continuación:

**Argumento de la usuaria:**

Posterior a una pérdida de energía eléctrica, el día 17 de octubre de 2021, aproximadamente a las 7 a.m. se dañó mi cocina eléctrica. Presenté un reclamo en EDESAL el 25 de octubre de 2021 y luego de una evaluación cerraron el caso como desfavorable el 6 de noviembre de 2021.

**Análisis CAU:**

En relación con lo expresado por la usuaria final, se aclara que el CAU realiza la investigación correspondiente para determinar si debido a deficiencias técnicas en la red de distribución de la empresa distribuidora es la causa del daño que presenta el electrodoméstico que ha sido objeto de reclamo. En ese sentido, el CAU determinara si es o no atribuible el daño a la empresa distribuidora en el presente informe.

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

(…) se destacan los puntos más relevantes por los cuáles EDESAL considera que no es responsable del daño en el equipo reclamado por la usuaria, siendo estos los siguientes:

Al revisar las instalaciones internas de la vivienda del usuario, se encontró el valor de conexión a tierra en 19.8 ohmios en la caja térmica; de igual forma se revisó toma corriente donde estaba conectada la cocina, encontrando toma corriente al cual estaba conectado dicho aparato y se encontró que en el mismo el neutro es No 12 y las fases No 8, siendo esto inadecuado para cumplir un proceso completo de flujo de energía.

Sobre este punto se verificó que en efecto el calibre del conductor neutro se encontraba por debajo de lo establecido en el manual de usuario de la cocina la cual es motivo del reclamo; lo siguiente se puede apreciar en el siguiente extracto del manual de usuario:

 **xxx**

Como se puede apreciar los conductores mínimos para este tipo de equipos como cocinas eléctricas y secadoras de ropa, deben ser dos conductores número 8 y un conductor como mínimo número 10 para el cable neutro. En ese sentido, la instalación eléctrica del tomacorriente de 240 voltios no cumplía con los requerimientos mínimos establecidos por el fabricante de la cocina.

Es importante mencionar que este suministro NIS xxx ha sido sujeto a dos mediciones bajo campaña CPT mediante los registros xxx; en ambos casos se encontró todo bajo los limites regulatorios de tensión.

Se verificó las descargas de los registros mencionados y proporcionados por EDESAL, y se corroboró que los parámetros de voltaje se encuentran dentro de los límites de tensión aprobados por esta superintendencia (…)

Es importante validar que este caso data del periodo 10/2021, siendo que el mismo fue atendido en fecha 28/10/2022 declarando la misma como no procedente, en este caso consideramos debe aplicarse lo determinado por el Art. 19 de términos y condiciones al pliego tarifario.

Sobre este punto, es preciso recalcar que el plazo establecido en el Art. 19 de los Términos y Condiciones Generales al consumidor Final, del pliego tarifario del 2021, hace referencia al periodo con el que cuenta el usuario para interponer un reclamo por daño a equipos ante la empresa distribuidora, a partir de la fecha en la cual se presume que se presentaron los desperfectos ocasionados a los equipos objeto del reclamo. En ese sentido, se ha verificado que la usuaria presentó el reclamo ante EDESAL el 25 de octubre de 2021, es decir, 8 días después de la fecha en la que la usuaria indica que sucedió el evento que ocasionó el daño en el equipo reclamado; por lo tanto, el reclamo fue presentado dentro del periodo que se establece en la referida normativa [...]”

**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 dicho tablero cuenta con red de puesta a tierra, con un valor de resistencia a tierra que se encuentra dentro de los límites permitidos. Asimismo, se verificó que en el tomacorriente donde se conecta la cocina eléctrica ya fue remplazado el conductor número 12 por un conductor número 8, como lo fue sugerido por la empresa distribuidora a la usuaria final.

El suministro bajo análisis fue sujeto de dos mediciones bajo campaña mediante los registros xxx (efectuada en el 2021) y xxx (realizada en el 2022). Para ambos casos, se verificó que la calidad del producto técnico suministrado por EDESAL, específicamente lo relacionado con la regulación de tensión, no transgrede las tolerancias permitidas por las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El 14 de abril del 2023 el CAU instaló un equipo analizador de tensión xxx, con el cual se obtuvo datos en relación con el servicio brindado por la empresa distribuidora. En la data registrada por este analizador no se encontraron niveles de tensión fuera de los límites permitidos por esta superintendencia.

No obstante, es importante señalar que el 17 de octubre del 2021 existió una interrupción; sin embargo, debido a la zona donde ocurrió la falla, las perturbaciones generadas se dirigieron a la fuente, es decir, a la subestación y no al suministro de la usuaria final, siendo afectado el mismo únicamente por falta del servicio eléctrico.

**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 el electrodoméstico reclamado por la señora xxx, propietaria del inmueble con el suministro identificado con el **NIS xxx,** se haya originado por deficiencias técnicas de la red de distribución eléctrica de 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 el equipo eléctrico reportado por la señora xxx en el suministro identificado con el **NIS xxx.** (…).
3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0068-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0118-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 el día doce de mayo del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintiséis del mismo mes y año, sin que las partes presentaran 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 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 de la reclamante.

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

El CAU en el informe técnico N.° IT-0118-CAU-23 estableció los hechos siguientes:

“[…] De acuerdo con el análisis de la tabla n.° 2, la interrupción registrada el 17 de octubre de 2021 tuvo una duración de 3 minutos, afectando la continuidad del servicio de todos los usuarios conectados al circuito xxx.

Al verificar la bitácora de control de operaciones del sistema se pudo observar que la falla que afectó a la usuaria el día 17 de octubre del 2021 se debió al disparo del interruptor xxx y en la misma se reporta que se intentó restablecer el servicio, pero la prueba fue negativa, por lo que realizaron transferencia de carga a la subestación de xxx. (…)

Sin embargo, se indagó a qué se debió el disparo del interruptor y cuál fue el punto donde se produjo el percance para que el mismo se accionara. Determinándose, que la falla que ocasionó el disparo del interruptor xxx fue debido a aisladores dañados en la fase “A” del circuito xxx. (…)

(…) se puede apreciar que la falla de 17 de octubre de 2021 ocurrió en una zona localizada antes (aguas arriba) de la ubicación del suministro bajo estudió, y la subestación que alimenta el circuito afectado se encuentra antes de la zona donde ocurrió la falla, lo que significa que, de existir una falla las perturbaciones se dirigen a la fuente, en este caso la fuente es la subestación, activándose las protecciones correspondientes; por lo tanto, el suministro de la usuaria reclamante únicamente fue afectado con la continuidad del servicio. (…)

Al analizar los datos del equipo analizador, el cual fue conectado en uno de los tomacorrientes que se encuentra en 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 (…)

(…) se destacan los puntos más relevantes por los cuáles EDESAL considera que no es responsable del daño en el equipo reclamado por la usuaria, siendo estos los siguientes:

 (…) Como se puede apreciar los conductores mínimos para este tipo de equipos como cocinas eléctricas y secadoras de ropa, deben ser dos conductores número 8 y un conductor como mínimo número 10 para el cable neutro. En ese sentido, la instalación eléctrica del tomacorriente de 240 voltios no cumplía con los requerimientos mínimos establecidos por el fabricante de la cocina.

(…) Se verificó las descargas de los registros mencionados y proporcionados por EDESAL, y se corroboró que los parámetros de voltaje se encuentran dentro de los límites de tensión aprobados por esta superintendencia (…)

Sobre este punto, es preciso recalcar que el plazo establecido en el Art. 19 de los Términos y Condiciones Generales al consumidor Final, del pliego tarifario del 2021, hace referencia al periodo con el que cuenta el usuario para interponer un reclamo por daño a equipos ante la empresa distribuidora, a partir de la fecha en la cual se presume que se presentaron los desperfectos ocasionados a los equipos objeto del reclamo. En ese sentido, se ha verificado que la usuaria presentó el reclamo ante EDESAL el 25 de octubre de 2021, es decir, 8 días después de la fecha en la que la usuaria indica que sucedió el evento que ocasionó el daño en el equipo reclamado; por lo tanto, el reclamo fue presentado dentro del periodo que se establece en la referida normativa (…)

(…) 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 dicho tablero cuenta con red de puesta a tierra, con un valor de resistencia a tierra que se encuentra dentro de los límites permitidos. Asimismo, se verificó que en el tomacorriente donde se conecta la cocina eléctrica ya fue remplazado el conductor número 12 por un conductor número 8, como lo fue sugerido por la empresa distribuidora a la usuaria final.

El suministro bajo análisis fue sujeto de dos mediciones bajo campaña mediante los registros xxx (efectuada en el 2021) y xxx (realizada en el 2022). Para ambos casos, se verificó que la calidad del producto técnico suministrado por EDESAL, específicamente lo relacionado con la regulación de tensión, no transgrede las tolerancias permitidas por las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

El 14 de abril del 2023 el CAU instaló un equipo analizador de tensión xxx, con el cual se obtuvo datos en relación con el servicio brindado por la empresa distribuidora. En la data registrada por este analizador no se encontraron niveles de tensión fuera de los límites permitidos por esta superintendencia.

No obstante, es importante señalar que el 17 de octubre del 2021 existió una interrupción; sin embargo, debido a la zona donde ocurrió la falla, las perturbaciones generadas se dirigieron a la fuente, es decir, a la subestación y no al suministro de la usuaria final, siendo afectado el mismo únicamente por falta del servicio eléctrico. […]”

Respecto a los argumentos de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

“[…] En relación con lo expresado por la usuaria final, se aclara que el CAU realiza la investigación correspondiente para determinar si debido a deficiencias técnicas en la red de distribución de la empresa distribuidora es la causa del daño que presenta el electrodoméstico que ha sido objeto de reclamo. En ese sentido, el CAU determinara si es o no atribuible el daño a la empresa distribuidora en el presente informe. (…)

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 EDESAL, 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 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-0118-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 NIS 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.

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 44-2023/ADM y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que debido a las fiestas patronales de San Salvador, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del 31 de julio al 4 de agosto de este año, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos de los administrados.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;
2. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
3. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto, y, el informe técnico N.° IT-0118-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño reclamado por la señora xxx, ocurrido en una cocina, marca Whirlpool, modelo WFE320M0ES2, serie K93357666, no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad EDESAL, S.A. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.
2. Hacer saber que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
3. Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;
4. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,
5. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

1. Notificar este acuerdo a la señora xxxy a la sociedad EDESAL, S.A. de C.V.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente