**ACUERDO N.° E-0529-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día cuatro de julio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día once de enero de este año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por considerar que debido a fallas ocurridas en el servicio de energía eléctrica el veintitrés de agosto del año pasado, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx, se dañaron los equipos siguientes:

Tabla

Descripción generada automáticamente

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0096-2023-CAU, de fecha treinta y uno de enero del presente año, se requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a dicha distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; caso contrario, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El acuerdo en referencia fue notificado a las partes el día tres de febrero de este año, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el día diecisiete del mismo mes y año.

El día veintiuno de febrero de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.° E-0096-2023-CAU.

El día tres de marzo del mismo año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental con las cuales se comprueba que es desfavorable el reclamo por daños interpuesto por el usuario y que su representada queda exenta de los daños reclamados.  En el mismo escrito adjuntó documentación técnica.

Mediante memorando con referencia N.° M-0149-CAU-2023, de fecha ocho de marzo de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-0259-2023-CAU, de fecha veinte de marzo 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 por medio del cual estableciera el origen de los daños reclamados y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes, para que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés de marzo de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintisiete de abril del mismo año.

El día cinco de mayo del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente y agrega el resultado del equipo analizador de red de distribución eléctrica. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veinticinco de mayo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0145-CAU-23, por medio del cual estableció lo siguiente:

[…] **6.1 Interrupciones ocurridas durante el mes de enero del 2022**

El personal técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó un análisis de la información que fue presentada por la empresa distribuidora, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras, específicamente, los relacionados con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo circuito y centro de transformación al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NIC xxx.

Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución, se determinó que la cantidad de servicios eléctricos conectados al centro de transformación identificado por parte de la empresa distribuidora CAESS con el código xxx son 96, entre los cuales se encuentra el servicio eléctrico a nombre de xxx, suministro objeto de nuestro análisis.

En el cuadro n.° 1 se puede observar que, en el registro relacionado con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al año 2022 se encontraron 54 interrupciones que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis (...)

(…) se puede observar que durante el mes de agosto de 2022 la empresa CAESS registró 6 interrupciones que afectaron al suministro bajo estudio, mes en el que el usuario reportó que sucedió el daño a la computadora. Las interrupciones reportadas en agosto del 2022 se muestran a continuación:

xxx

Dichas interrupciones coinciden con el mes en el que el usuario reclama; asimismo, se puede apreciar al momento de realizar un filtro en el listado general que el corte que alimenta el transformador sufre constantes interrupciones debido a que el fusible se dispara, siendo necesario que personal de la empresa distribuidora acuda al lugar para eliminar la falla y sustituir el fusible dañado. Lo antes mencionado se puede apreciar en el siguiente cuadro:

xxx

Asimismo, se analizó las interrupciones que han ocurrido en lo que va del año 2023 y se verificó que de enero a marzo se han registrado 13 interrupciones las cuales se muestran a continuación:

**xxx**

Lo anterior indica que el suministro bajo estudio sufre constantemente de interrupciones debido al mal estado y falta de mantenimiento en la red eléctrica propiedad de la empresa distribuidora.

**6.2 Bitácora de operaciones**

Con base en la información presentada por la empresa distribuidora, se procedió a efectuar un análisis de los eventos registrados en la bitácora de operaciones correspondientes a las fechas del 18 al 28 de agosto de 2022, con el objetivo de identificar algún evento o registro de algún trabajo en la red de distribución eléctrica que esté asociado con el incidente reportado por el usuario con esa misma fecha.

Al revisar la bitácora de operaciones presentada por la empresa distribuidora no se reporta ningún trabajo realizado en la línea de media tensión que alimenta el transformador ni en la línea de baja tensión que es alimentada por el transformador con código xxx. No obstante, es preciso indicar que en la inspección realizada al suministro por parte del CAU se encontró un tramo de neutro cortado y con indicios de falta de mantenimiento en la línea de baja y media tensión de la zona.

Por otra parte, es importante mencionar que el usuario reportó la falta de energía en fecha 23 de agosto del 2022 relacionada al suministro con NIC xxx, esto se puede observar en el cuadro n.° 5, el cual contiene un listado de interrupciones presentadas por usuarios conectados al transformador xxx en el cual manifiesta la falta de suministro, dicho cuadro comprende desde el mes de enero a diciembre del 2022.

xxx

Asimismo, se puede apreciar que en el mes de agosto del 2022, existieron 8 reportes por falta de energía y en los mismos se encuentran dos reclamos de fecha 23 de agosto del 2022, en el cual uno de ellos fue interpuesto por el usuario del suministro con NIC xxx que corresponde al suministro que reclamó por daños a equipos.

xxx

**6.3 Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código xxx**

Del análisis realizado al reclamo interpuesto por el usuario final, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código xxx, se constató que el usuario final xxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 8 de diciembre del 2022, tres meses después del percance (…)

Por otro lado, se verificó que en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación con código **xxx.**

Según el análisis del cuadro n.° 6, se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 23 de agosto de 2022 fue percibido por más usuarios que tuvieron afectación en la continuidad del servicio eléctrico, y que se desconoce si fueron perjudicados con daños en sus equipos eléctricos por dicha condición, ya que el no haber presentado reclamos por daños en equipos no significa que no fueron afectados.

**6.4 Análisis de los argumentos presentados por el señor xxx**

El señor xxx menciona en el reclamo que presentó ante CAESS que, con fecha 23 de agosto de 2022, a las 7:00 p. m. se tuvo una interrupción en el suministro de energía eléctrica ocasionada por una explosión en el transformador que le brinda servicio eléctrico al suministro con NIC xxx, este suceso generó una interrupción al servicio eléctrico y posterior al corte manifiesta que el equipo ya no encendió. Asimismo, deduce que dicho daño se debe a los continuos cortes de energía que existen en la red eléctrica propiedad de CAESS, por lo que atribuye dicho daño y solicita ser compensado.

Al respecto, de conformidad a la investigación realizada, se puede considerar que ha existido una relación entre las constantes interrupciones por falta de mantenimiento en la red que pudo ocasionar que el equipo reclamado por el usuario se dañara, debido a que es un equipo electrónico y el mismo es sensible a los cortes súbitos de energía eléctrica que se presentan en la zona, por lo que no se descarta que la falla ocurrida con fecha 23 de agosto del 2022 en la red de distribución de la empresa CAESS, tuvo como consecuencia el daño en el equipo eléctrico reclamado por el señor xxx.

**6.5 Análisis de los argumentos presentados por la empresa CAESS**

Según los argumentos presentados por CAESS, mencionan el por qué la empresa distribuidora no es responsable del daño del equipo eléctrico que el señor xxx reportó, siendo estos los siguientes:

Argumento de CAESS:

1. Para el día 23 de agosto de 2022, se encontró evento de interrupción en la red eléctrica de la Distribuidora que afectaron directamente el suministro del cliente. La falla se localizó en el corte placa xxx a las 07:20 horas y fue clasificada por el Control del Sistema como 1B Disparo por Falta de Poda. La hora de esta difiere con la declarada por el usuario en el formulario de reclamo por aparatos dañados.

Análisis del CAU:

El CAU considera que si bien es cierto el usuario describió una hora distinta a la hora que CAESS ha registrado que sucedió el evento, dicho evento existió el día que el usuario final manifiesta, siendo así que el usuario hasta efectuó un reporte por falta de suministro, el cual bajo el sistema comercial de CAESS (imagen n.° 1) está registrado que fue realizado a las 7:48:11 a.m., el cual coincide con la hora en la que CAESS ha registrado que ocurrió la falla. En ese sentido, el presente argumento en relación con que difiere la hora del evento con lo expuesto por el usuario final no exime a la empresa distribuidora que la falla existió debido a la falta de mantenimiento en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa distribuidora. Además, en el pliego tarifario ya se encuentra considerado dentro del mismo el costo por mantenimiento de las líneas de distribución, y cada usuario que cuenta con un servicio de energía eléctrica esta apegado al pliego tarifario que rige esta superintendencia.

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

**Argumento de CAESS:**

2.Las instalaciones eléctricas internas del usuario final incumplen lo estipulado en el acuerdo No.93-E-2008, específicamente lo establecido en el artículo 126 e incumple a la vez con el Acuerdo No. 294-E-2011 (en el cual se adopta por referencia el Código Eléctrico Nacional de los Estados Unidos de América, edición en español del año 2008, como estándar técnico para las instalaciones eléctricas de usuarios finales). Respecto a la revisión del tomacorriente donde se encontraba conectado el equipo reportado como dañado, se observa que éste no tiene red de tierra. En el tablero de distribución, se observó que posee cable de polarización a tierra, la medición de resistencia muestra un valor de 750Ω (no cumple estándar 93-E-2008), por lo tanto están fuera de norma. El usuario no tiene las protecciones mínimas en su instalación eléctrica que exigen las Normativas de la SIGET para evitar cualquier falla interna o externa en sus instalaciones.

**Análisis del CAU:**

Sobre las normativas aplicables que menciona la empresa distribuidora es preciso mencionar que las viviendas que se encuentran en xxx fueron construidas hace más de 30 años, por lo que los acuerdos 93-E-2008 y el 294-E-2011, no se encontraban vigentes en ese momento. En ese sentido, dichos documentos no eran aplicables para las instalaciones residenciales.

Por otra parte, en relación al argumento que la instalación eléctrica interna del usuario final incumple lo dispuesto en los acuerdos aprobados por SIGET, al respecto de lo anterior, el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos, donde habita el señor xxx, es un incumplimiento a lo establecido en las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el acuerdo N.° 29-E-2000, emitido por la Superintendencia; sin embargo, este centro es de la opinión que las constantes interrupciones en la red de distribución eléctrica fueron las que causaron la degradación de los equipos eléctricos que reclama el señor xxx y que la falla del 23 de agosto de 2022 fue el detonante para que dichos equipos dejaran de funcionar; bajo este contexto, las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, no podrían haber protegido a los equipos reclamado por el usuario, debido a que las interrupciones son constantes debido a la falta de poda y mantenimiento de la red eléctrica.

Asimismo, se reitera que la obligación de los usuarios de contar con las debidas protecciones y red de puesta a tierra no es para eximir a la distribuidora de su responsabilidad cuando sucede un evento en la red, puesto que algunos de estos eventos son de tal magnitud que siempre afectan las instalaciones de los usuarios, estén estos protegidos o no.

Como también, se pudo apreciar que la empresa distribuidora está incumpliendo los valores máximos permitidos de resistencia de la red de tierra de la subestación, ya que el valor de la misma encontrada es de 30.5 ohmios (imagen n.° 2) y bajo las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, contenidas en el acuerdo N.º 29-E-2000, articulo 64.4, tabla N.° 22, se establece que el valor máximo permitido de resistencia de la red de tierra de una sub estación de 37.5 kVA debe ser de 12 ohmios; por lo que la misma no cumple con los requisitos mínimos establecidos por esta superintendencia (...)

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

**Argumento de CAESS:**

3.En base a los estudios, la Distribuidora CAESS S.A. de C.V. NO es responsable de los daños reclamados por el Señor xxx, por tanto, el reclamo es calificado como DESFAVORABLE AL USUARIO.

**Análisis del CAU:**

El CAU considera que existen suficientes elementos con los cuales se puede determinar que la empresa distribuidora es la responsable del daño que presenta el equipo eléctrico del señor xxx, ya que existe un amplio registro de las afectaciones que ha tenido el suministro debido a la falta de mantenimiento que existe en la red de distribución de baja y media tensión de la zona donde se ubica el suministro identificado con el NIC xxx.

Bajo el criterio anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por CAESS, y de la inspección técnica efectuada por el CAU, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por fallas constantes en la red de baja y media tensión, las cual están reportadas por los usuarios y se encuentran evidenciadas en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que existe una clara evidencia de que la falla registrada por la sociedad CAESS el 23 de agosto de 2022, y que afectó directamente el suministro con **NIC xxx,** tuvo como consecuencia que se produjera el daño al equipo eléctrico reclamado por el señor xxx.

**7. Conclusión**

Se ha verificado que los daños ocasionados al equipo eléctrico del señor xxx se debió a las constantes fallas que han existido en la red de distribución y específicamente la falla registrada con fecha 23 de agosto de 2022, la cual tuvo una duración de cinco horas con tres minutos, y que están asociadas a la falta de mantenimiento de la red de media y baja tensión de la zona donde se ubica el suministro con NIC xxx.

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

**8.** **VALORACIONES DE LOS DAÑOS ACONTECIDOS EN EL SUMINISTRO REPORTADOS POR EL SEÑOR xxx**

1. **RESPECTO A LA COMPUTADORA Y SUS ACCESORIOS**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Equipo dañado | Marca | Modelo | Serie | Valor (USD) |
| CPU | STARVIEW | No definido | No definido | $ 600.00 |
| Monitor | AOC | 156LM00004 | DTYC31A001096 |
| Teclado | ETOUCH | No definido | No definido |
| Mouse | ETOUCH | No definido | No definido |

Al respecto, según la documentación remitida tanto por el usuario como por la empresa distribuidora, se verificó que el usuario reclamó ante CAESS la compensación por la sustitución de la computadora tipo clon por un valor de $ 600.00. Sin embargo, este centro realizó las valoraciones respectivas del caso, conforme a la descripción de los costos por la sustitución del equipo dañado que fue descrito en el reclamo presentado por el señor xxx.

En virtud de lo anterior, el CAU considera que el costo monetario a compensar al usuario para sustituir el equipo dañado de similares características asciende a la cantidad de **cuatrocientos cincuenta 00/100 dólares de los Estados Unidos De América (USD 450.00**), con IVA incluido. Dicho valor se obtuvo de un sondeo de precios que se encuentran en el mercado para este tipo de equipo eléctrico.

Ahora bien, el CAU se apega a la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, acuerdo N.° 319-E-2014, la cual establece que el equipo dañado puede ser reparado, sustituido por uno de similares características o en su defecto compensados; bajo ese sentido, la empresa distribuidora debe apegarse a dicho acuerdo con el fin de responder por los daños ocasionados al equipo que reclama el usuario final.

**9. Dictamen**

[…]

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo N.° 319-E-2014, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU es de la opinión que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a fallas técnicas en la red de distribución eléctrica de la sociedad CAESS tuvo como consecuencias que se produjeran daños en el equipo eléctrico instalado en el suministro identificado con el **NIC xxx**.
2. Para el presente caso se han encontrado evidencias de fallas en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora, que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis pudieron haber resistido o contrarrestado; por lo tanto, el CAU determina que la empresa distribuidora es la responsable de los daños en el equipo eléctrico reclamado por el señor xxx.
3. Consecuencia de lo anterior, y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU es de la opinión que la empresa CAESS, S. A. de C.V., es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por el señor xxx, correspondiente al suministro identificado con el NIC xxx. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en el equipo eléctrico, es procedente que la sociedad CAESS compense al señor xxx con la cantidad de cuatrocientos cincuenta 00/100 dólares de los Estados Unidos De América (USD 450.00), con IVA incluido. Asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan, se podrá optar por la corrección del defecto de funcionamiento siempre y cuando se otorgue al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos contenida en el acuerdo **N.° 319-E-2014.** […].”
   * 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0259-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0145-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y al usuario los días treinta y uno de mayo y uno de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días trece y catorce de junio del mismo año, sin que las partes hicieran uso del derecho de defensa otorgado.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

**1.A. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

El artículo 31 de dicha Ley determina que todo operador será responsable de los daños que sus instalaciones causen a los equipos con los que esté interconectado o los de terceros.

**1.B. Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad establece la forma y condiciones en que cada operador responderá por los daños que causen sus instalaciones o equipos a los de tercero podrán pactarse directamente en cada caso concreto, o se podrá acudir a la SIGET para que resuelva al respecto.

**1.C. Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.**

La Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, define y establece el procedimiento que deberán seguir las distribuidoras de electricidad, los usuarios finales y esta Superintendencia para la investigación y resolución de casos vinculados a daños económicos sufridos por los usuarios finales, que son atribuibles al suministro de energía eléctrica por causas imputables a un operador de dicho servicio.

El artículo 17 señala que el objetivo principal de la investigación será determinar el origen de los daños económicos, en instalaciones eléctricas, aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, materiales tales como productos en procesos, terminados o materias primas que no pueden ser resguardados en un corto tiempo o que por la naturaleza del proceso no puedan ser reutilizados, estableciendo la responsabilidad de si los mismos fueron afectados directamente por una situación atribuible al operador.

Los artículos 18, 20 y 21 indican que se deberá investigar que las instalaciones y aparatos eléctricos de las partes involucradas, cumplan con los requerimientos técnicos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET. Investigándose además de la información proporcionada por las partes, en caso de ser necesario, cualquier otra información relacionada con el origen de los daños, pudiéndose requerir a las partes que dentro de un plazo determinado presenten documentos adicionales y otras pruebas que se consideren pertinentes para la solución del caso.

De tal forma que la investigación incluya los extremos planteados por las partes y aquellos aspectos técnicos que se estimen pertinentes para establecer responsabilidades, debiendo consignarse sus hallazgos y conclusiones en el informe técnico correspondiente.

Asimismo, con base en el artículo 19 se establece que, de ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo.

En ese orden, el artículo 23 dispone que la resolución final deberá definir si es o no procedente la compensación por los daños reclamados, delimitando y detallando los bienes que serán sujetos de compensación o el monto a compensar según corresponda. Dicha resolución será fundamentada en el dictamen del perito, en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el informe del Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

**1.D. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

1. **ANÁLISIS**

**2.A. ANÁLISIS TÉCNICO**

La figura procesal del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente al señor Quinteros Argueta por los daños reclamados.

En dicha investigación, el CAU debe recopilar y valorar en conjunto los elementos materiales probatorios, así como la evidencia física, a efecto de establecer responsabilidades, que deben ser consecuencia lógica de los hechos y fundamentos técnicos comprobados y acreditados en su investigación.

Lo anterior implica que, un daño debe ser indemnizado cuando, entre la acción u omisión y el resultado, se establezca terminante, clara e indubitadamente una relación de causalidad, de tal forma que se logre concluir que el origen de los daños eléctricos se originó directamente de la deficiencia en el suministro de energía eléctrica que provee el distribuidor-comercializador a quien se le imputa.

De conformidad con lo expuesto, el CAU realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado está relacionado o no con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

**Determinación de la responsabilidad del daño de los equipos eléctricos**

Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU en el informe técnico N.° IT-0145-CAU-23 concluyó lo siguiente:

* La red de distribución eléctrica de la zona donde se ubica el suministro se observó en mal estado, la línea neutro se encuentra desconectada, existen vanos en baja tensión cubiertos por vegetación, y el transformador T22170 posee un valor de 30 ohmios en la resistencia a tierra, incumpliendo los valores máximos determinados en el artículo 64.4 tabla N.° 22 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.

En ese orden, la distribuidora incumple la responsabilidad establecida en los artículos 30 y 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, respecto al mantenimiento y el buen funcionamiento de sus redes eléctricas, y vuelve susceptible la red de distribución a fallas producidas por contacto de vegetación y fauna.

* El servicio eléctrico identificado con el NIC xxx fue afectado por 54 interrupciones en el año dos mil veintidós, de las cuales, 6 interrupciones ocurrieron en el mes de agosto del mismo año, mes que el usuario identifica que ocurrió el daño en su computadora y sus componentes periféricos.
* Se verificó que el día veintitrés de agosto de dos mil veintidós existió una interrupción que afectó directamente al suministro.
* El transformador T22170 que provee energía a 96 suministros, incluido el suministro con NIC xxx, fue afectado por interrupciones constantes del servicio entre los días 15 de enero al 17 de diciembre de 2022.

Asimismo, durante el mes de agosto de 2022 existieron 8 reclamos por interrupciones en el servicio eléctrico efectuadas desde el suministro con NIC xxx.

Por otra parte, en la fecha que se reporta ocurrió el daño en los equipos, es decir el día 23 de agosto del año pasado, existieron dos reportes de interrupción.

* Respecto al argumento de la distribuidora que el usuario reportó en el formulario de reclamo una hora distinta a la hora que inicio de la interrupción, es decir, las 7:20 horas, debe señalarse que dicho argumento carece de sustento legal y técnico, pues consta en el sistema de gestión comercial de la distribuidora, que el usuario reportó la interrupción a las 7:48 horas del mismo día. Por lo cual se observa que la falla reportada vía telefónica e identificada en el formulario de reclamo, corresponde al mismo evento en la red de distribución eléctrica que el reclamante identifica como el origen de los daños en sus equipos eléctricos.
* La falta de mantenimiento a la red de distribución eléctrica en baja y media tensión (falta de poda en la infraestructura eléctrica, valores de resistencia tierra del transformador T22170 que rebasan el máximo permitido en la normativa sectorial y la desconexión de la línea neutro en la red de distribución) generaron en el año 2022 y el presente año se produjeran interrupciones constantes en el servicio eléctrico, e incidieron negativamente en la calidad del producto técnico suministrado.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que existen suficientes elementos probatorios para establecer que debido a las deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución, la falla ocurrida el día veintitrés de agosto del año pasado incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx y tuvo como consecuencia el daño en los equipos eléctricos del suministro que fueron reclamados.

**Compensación económica**

Sobre la compensación económica, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones dispone lo siguiente:

“[…] Art. 19. De ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo. […]

[…] Art. 24. La compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio de mercado. En el caso de bienes inmuebles la compensación se realizará por medio de su reconstrucción o si ésta no fuere posible, será cancelado el valor del daño causado al inmueble.

El valor del daño causado será el establecido por el perito en su informe final.

Art. 25. En todo caso la compensación por los daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto de lo dañado y que originó el reclamo o diferendo. […]”

Es pertinente instruir que la compensación por los equipos dañados debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En tal sentido, la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y pueda otorgarse al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

En ese orden, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponde compensar económicamente al señor xxx por la cantidad de CUATROCIENTOS CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 450.00) por los equipos siguientes:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Equipo dañado | Marca | Modelo | Serie |
| CPU | STARVIEW | No definido | No definido |
| Monitor | AOC | 156LM00004 | DTYC31A001096 |
| Teclado | ETOUCH | No definido | No definido |
| Mouse | ETOUCH | No definido | No definido |

**2.B. ANÁLISIS LEGAL DEL PROCEDIMIENTO**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas  aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que tiene como finalidad revisar técnicamente el origen de los daños que el usuario ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles del reclamante.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del origen de los daños reportados que generaron el presente diferendo.

* En la tramitación del procedimiento, consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición.
* El informe técnico realizado por el CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existieron condiciones técnicas en la red de le empresa distribuidora que afectaron la calidad del servicio de energía eléctrica en el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., es la responsable del daño reclamado.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando que la SIGET ha revisado el origen de los daños con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIONES**

De conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la resolución final deberá definir si es procedente una compensación económica, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico del perito designado.

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-0145-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. es responsable del daño en los equipos eléctricos del señor Xxxpor haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y el daño reclamado, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

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.

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.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y el informe técnico N.° IT-0145-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx se originó por falla ocurrida en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día veintitrés de agosto del año pasado.
2. Instruir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que debe reparar los equipos, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y se otorgue al usuario una garantía de tres meses posteriores a la reparación.

De no ser posible garantizar la funcionalidad de los equipos, la distribuidora deberá reponer los bienes por otros equipos iguales o de similares características.

En el caso que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no pueda efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, deberá compensar económicamente al señor xxx por la cantidad de CUATROCIENTOS CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 450.00) por los equipos siguientes:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Equipo dañado | Marca | Modelo | Serie |
| CPU | STARVIEW | No definido | No definido |
| Monitor | AOC | 156LM00004 | DTYC31A001096 |
| Teclado | ETOUCH | No definido | No definido |
| Mouse | ETOUCH | No definido | No definido |

1. 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:

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.;

1. 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,

1. 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 al señor xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente