**ACUERDO N.° E-0559-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día diecinueve de julio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días quince y diecisiete de noviembre de dos mil veintidós, la señora xxx y los señores xxx interpusieron reclamos en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. por considerar que debido a una falla ocurrida en el suministro de energía eléctrica el día veinticuatro de septiembre del año dos mil veintidós, se dañaron los equipos siguientes:

* Suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** |
| Refrigeradora | LG | No se detalla | No se detalla |

* Suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** |
| Refrigeradora | LG | GT40WDC | 102MRTI2J005 |
| Televisor | Sony Trinitron | KV21F5120 | 4169425 |

* Suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** |
| Televisor Plasma | Sony | KDL-32BX320 | 5332418 |

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-2129-2022-CAU, de fecha veintiocho de noviembre de dos mil veintidós, 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 a los reclamos.

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 dos de diciembre del año pasado, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el día dieciséis del mismo mes y año.

El día diecinueve de diciembre del pasado 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-2129-2022-CAU.

El día veintisiete del mismo mes y año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental por medio de las cuales se considera que son desfavorables los reclamos por daños interpuestos por los usuarios y que su representada no es responsable de los daños reclamados. En el mismo escrito adjuntó documentación técnica.

Mediante memorando con referencia N.° M-0026-CAU-2023, de fecha seis de enero 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-0067-2023-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 por medio del cual estableciera el origen de los daños reclamados y, si era procedente, la compensación económica solicitada.

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

El mencionado acuerdo fue notificado a la distribuidora y a los usuarios los días dos y tres de febrero de este año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó, en el mismo orden, los días dos y tres de marzo del mismo año.

El día dos de marzo del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual agregó como prueba adicional la orden de servicio número xxx asociada al suministro NIC xxx asociada al evento que afectó los suministros vinculados al reclamo. Por su parte, los usuarios no hicieron uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha treinta y uno de marzo de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0095-CAU-23, por medio del cual estableció lo siguiente:

[…] **6.1 Acta de inspección realizada por personal de la sociedad CAESS**

Con fecha 28 de septiembre de 2022 personal técnico de CAESS bajo órdenes de servicio xxx realizaron una inspección técnica en los suministros afectados la cual inició con la revisión de la red de distribución en baja tensión que provee de energía a dichos usuarios, determinando que el transformador al cual se encuentran vinculados físicamente es el xxx con una capacidad de 50 kVA cuyo conductor de puesta a tierra había sido hurtado; asimismo, en dicha orden se detalla la descripción de los hechos por parte de los usuarios.

“Red de tierra hurtada.

Usuario manifiesta que el día 24/09/2022 alrededor de las 06:30 am se escuchó una fuerte explosión por lo que la energía se fue durante todo el día, al día siguiente por la mañana 0930 se observó personal de Caess trabajando en la zona, cuando la energía se restableció no dimos cuenta que el TV y los cargadores mencionados ya no encendieron”

Respecto a las acometidas los técnicos detallaron lo siguiente:

“Se observa que en remate secundario se prolonga una acometida dúplex # 6 la cual sirve para viviendas, acometida dúplex se encuentra deteriorada y fuera de norma, no se observa irregularidad.”

Los textos anteriores describen las observaciones que se detallan en el acta de inspección realizada al suministro identificado con el NIC xxx. Dichas observaciones se repiten para los suministros con NIC xxx y NIC xxx. (…)

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

El CAU efectuó un análisis de la información que fue presentada por parte de la sociedad CAESS, 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 el caso de los suministros con **NIC xxx, NIC xxx** y **NIC xxx**, durante el mes de septiembre de 2022 se tiene dos reportes de falta de energía por parte del suministro NIC xxx.

xxx

Al revisar los registros del listado de interrupciones en los que se vieron afectados los suministros bajo análisis, el día 24 de septiembre de 2022, se verifica que estos fueron afectados por tres interrupciones de energía, la primera a las 6:09 a.m. por el accionamiento del interruptor del circuito xxx de la subestación xxx, la segunda a las 6:13 a.m. por el accionamiento del corte xxx y una tercera interrupción registrada a partir de las 16:47 horas por falla en acometida puntual, con una duración de 15:52 horas.

**xxx**

Con respecto a esta última interrupción la cual se detalla como falla en acometida puntual BT, es importante destacar que pudo haber ocurrido desde horas de la mañana de ese día, sin embargo, según los registros esta tuvo una hora de inicio a partir de las 16:45 horas, ya que está asociada con la hora en que el usuario afectado presentó el reclamo por falta de energía.

Otro punto a destacar es que durante el mes de septiembre no se tienen registros de fusible fundido en el transformador xxx bajo el cual se encuentran vinculados los suministros afectados, considerando el tipo de falla secundaria, lo más común es que sea este fusible el primero en accionar.

**6.3 Análisis de los argumentos presentados por los usuarios**

Debido a las similitudes en los argumentos presentados por los usuarios afectados los cuales son prácticamente los mismos, a continuación, se analizan los argumentos presentados por el señor xxx titular del suministro con NIC xxx.

**Argumento del usuario identificado con el NIC xxx:**

“Por este medio me dirijo respetuosamente a ustedes señores de SIGET; esperando que nos puedan ayudar a solventar un problema que tenemos, ya que el día 24 de septiembre del presente se dio una explosión a eso de las 6:30 am en el sistema eléctrico ya que esas líneas están sobre los techos de nuestras casas y CAESS no nos quieren ayudar a conectar nuevas instalaciones donde corresponden y ya tenemos años con el mismo problema y estamos cansados de eso que siempre nos afecta por el cual queremos evitar que suceda una tragedia más grande que se nos puedan quemar nuestras casas o que se nos arruinen los artículos como sucedió ese día 24 de septiembre por la mañana que hubo esa explosión. “

**Análisis CAU:**

Acorde a la inspección realizada por el CAU y a las observaciones descritas por los mismos técnicos de CAESS, en cuanto a que las acometidas de los suministros se encuentran deterioradas y fuera de norma, es preciso señalar que es responsabilidad de CAESS mantener en buen estado sus redes de distribución en media o baja tensión. Para el presente caso se sugiere a CAESS realizar las acciones correspondientes a fin de normalizar dichas acometidas y en la medida de lo posible evitar que estas pasen por sobre los techos de las viviendas, por lo que el argumento presentado por el usuario es procedente.

**Argumento del usuario identificado con el NIC xxx**

“Una pronta solución a este problema que si pasa algo más grave ustedes ya están sabedores de los hechos así que por favor que solucionen ese problema de las líneas para evitar cualquier tragedia a la vez necesitamos que me ayuden a reparar el artículo que se me daño ya que por motivos de dicha explosión se me daño”

**Argumento del usuario identificado con el NIC xxx**

“Que si el día que pase algo más grave ustedes ya van a estar sabedores que se les pidió de favor que soluciones esas líneas x que si alguien se electrocuta o se quema alguna vivienda va a tener que responder los problemas que pasen y necesitamos que nos ayuden a reparar a reparar los artículos que se nos dañaron x que nos cuestan con el sudor de nuestra frente a causa de Caess.”

**Análisis CAU:**

Tal y como se expresó anteriormente, la condición subestándar en la que se encuentran las acometidas de los suministros afectados representa una condición de riesgo eléctrico para las viviendas de los **NIC xxx, NIC xxx, NIC xxx** y otros suministros vecinos que presentan similar situación, por lo que la preocupación de los usuarios es válida y debe ser corregida por la distribuidora. Asimismo, la solicitud de compensación de los daños en los electrodomésticos por una supuesta falla en la red de CAESS ha sido el origen del presente procedimiento administrativo, por lo que será evaluada más adelante.

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

El principal argumento presentado por la empresa distribuidora son las supuestas condiciones deficientes en las que se encuentran las instalaciones eléctricas internas de los usuarios afectados, siendo esta la principal razón por la cual CAESS se desliga de toda responsabilidad de compensarlos por los daños en los equipos reclamados. Para ello se trae en consideración el argumento presentado por la distribuidora respecto de los suministros identificados con el NIC xxx, NIC xxx y NIC xxx.

**Argumento de la distribuidora:**

“Las instalaciones eléctricas internas de la usuaria final incumplen lo estipulado en el acuerdo N.93-E-2008, especificamente lo establecido en el artículo 126 e incumplen a la vez 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). En el tablero de distribución, se midió la red de polarización, la cual muestra un valor de 220 Ω y en el subtablero de distribución se comprobó que no posee red de polarización. (...)”

**Análisis CAU:**

Con base en la inspección realizada por el CAU se pudo verificar que el tablero eléctrico principal de las tres viviendas afectadas si poseen sistema de puesta a tierra; sin embargo, el valor medido de la resistencia de puesta a tierra supera y por mucho los 25 Ω que establece el artículo 126 del acuerdo N.° 93-E-2008.

En esta parte CAESS señala como principal causa del daño en los equipos eléctricos la condición de la instalación eléctrica internas de las viviendas, pero omite señalar y analizar el origen de la falla, la cual está asociada a la condición de deterioro y subestándar en que se encuentra la red en baja tensión que sirve de energía a estos usuarios.

**Argumento de la distribuidora:**

“(…) Respecto a la revisión de los tomacorrientes donde se encontraban conectados los aparatos como dañados se comprobó que no poseen polarización, por lo que incumple con la normativa autorizada por la SIGET.”

**Análisis CAU:**

Respecto a lo anterior se trae en consideración que el principal objetivo de la red de polarización a tierra en los tomacorrientes de una vivienda no es la protección de los equipos eléctricos conectados a estos, sino más bien, busca brindar protección a las personas contra las corrientes por contacto eléctrico en partes metálicas de los equipos, brindando por medio de este conductor un camino por el cual estas sobre corrientes puedan ser drenadas garantizando la seguridad de las personas.

**Argumento de la distribuidora:**

“Orden de servicio generada para detectar posible condición irregular, sin embargo, lo que se encontró es que el medidor estaba desconectado tanto a la entrada como a la salida, lo cual fue dejado así por la Sección de Atención a fallas de CAESS, debido a cortocircuito provocado por la caída de rama de árbol sobre la acometida; este suceso está relacionado con el daño de aparatos en los NIC xxx, xxx xxx, pues en dicha acometida cortocircuitada estaban conectados los 3 suministros mencionados.”

**Análisis CAU**

La orden de servicio a la que se hace referencia en el argumento anterior es la n.° xxx de fecha 27/12/2022, en la que CAESS realizó una inspección a un suministro contiguo a los suministros afectados, determinando que este también fue afectado por la falla de fecha 24 de septiembre de 2022 y cuya descripción guarda relación con la explosión descrita por los usuarios. Tal argumento viene a demostrar el estado de deterioro y la condición subestándar en que se encuentra la acometida de dichos suministros, siendo responsabilidad de la empresa distribuidora el mantenimiento preventivo de su red eléctrica.

**7. Conclusión**

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

En virtud de lo anterior, se descarta que el daño en los equipos electrodomésticos de los suministros afectados haya sido como consecuencia directa de las condiciones en las que se encuentra la instalación eléctrica interna de los usuarios, ya que esta no está vinculada con el origen de la falla ocurrida en fecha 24 de septiembre de 2022.

Se verificó que los suministros bajo análisis se vieron afectados el día 24 de septiembre de 2022 por tres interrupciones de energía, la primera a las 6:09 a.m. por el accionamiento del interruptor del circuito 101-2-19 de la subestación xxx, la segunda a las 6:13 a.m. por el accionamiento del corte xxx y una tercera interrupción registrada a partir de las 16:47 horas por falla en acometida puntual, con una duración de 15:52 horas; es decir, se tiene evidencia que dichos suministros fueron perjudicados directamente por deficiencias técnicas ocurridas en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora.

Durante la inspección técnica realizada por el CAU se pudo verificar el mal estado y la condición subestándar en que se encuentran las acometidas de los suministros afectados, lo que evidencia una falta de mantenimiento preventivo de la red eléctrica en baja tensión de la zona y específicamente de las acometidas de los usuarios, condición que incumple con el artículo 66.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, contenidas en el acuerdo N.° 29-E-2000, el cual establece que el mantenimiento de las acometidas hasta el límite de la propiedad del cliente o hasta la ubicación de los equipos de medida, según sea el caso, serán responsabilidad de la distribuidora.

Asimismo, la empresa distribuidora ha detallado en el acta de inspección que el centro de transformación al cual se encuentran vinculados dichos suministros no posee conductor de puesta a tierra, lo cual incumple con el artículo 73.3, literal c) Sistema de Tierra, de la referida normativa, donde se determina que el distribuidor deberá establecer un programa de inspección y medición de su sistema de tierras para asegurarse que las conexiones están en buen estado y que sus valores no han superado los límites permitidos.

Es responsabilidad de la empresa distribuidora brindar el mantenimiento adecuado a sus redes eléctricas en media o baja tensión, normalizar aquellas que se encuentran en incumplimiento y mantenerlas libres de vegetación con programas de poda continua, al no hacerlo y generar la condiciones idóneas para la ocurrencia de este tipo de fallas, se establece que existe responsabilidad directa de la empresa distribuidora en el daño de los equipos electrodomésticos reclamados instalados en los suministros identificados con los **NIC xxx, NIC xxx** y **NIC xxx** por medio del evento ocurrido en fecha 24 de septiembre de 2022.

Por otra parte, se pudo verificar a través de la inspección realizada por el CAU que los electrodomésticos reportados como dañados en los suministros identificados con los **NIC xxx** y **NIC xxx** ya habían sido reparados; sin embargo, en la inspección realizada por técnicos de CAESS en fecha de 28 de septiembre de 2022, estos confirmaron que dichos equipos no funcionaban.

Respecto al suministro identificado con el NIC xxx, el usuario ha presentado documentación de la gestión de reparación de la refrigeradora de la marca LG cuyo costo total aún no se ha defino ya que a la fecha de elaboración de este informe el usuario se encuentra a la espera de que al equipo le sea sustituida la pieza afectada. Respecto al monto a compensar por el televisor dañado, este ha sido estimado por el CAU conforme a los precios de mercado vigentes que implicarían la sustitución del equipo por uno nuevo ya que considerando el año y modelo del equipo la sustitución por uno de similares características es altamente improbable.

**8. DICTAMEN**

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

1. 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 determina que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a deficiencias técnicas que presenta la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa CAESS fue la causante de los daños que presentaron los equipos eléctricos afectados en los suministros identificados con los **NIC xxx, NIC xxx** y **NIC xxx**.
2. La falla registrada por la empresa distribuidora con fecha 24 de septiembre del 2022, incidió de manera directa en los suministros identificados con los **NIC xxx, NIC xxx** y **NIC xxx**, de tal manera que los equipos eléctricos de los usuarios afectados no operaron dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.
3. 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 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, la falla acontecida el 24 de septiembre del 2022 fue de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis podrían haber resistido o contrarrestado dicha falla.
4. Con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU determina que la sociedad CAESS S.A de C.V., es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por la señora xxx.
5. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en los equipos, es procedente que CAESS responda a dichos usuarios con la reparación de los equipos dañados, sustitución o compensación de los costos reparación en los que hayan incurrido los usuarios, los cuales han solicitado se les compense las siguientes cantidades:

* Para el NIC xxx la cantidad de **SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 75.00).**
* Para el NIC xxx:
* La cantidad de **CIENTO CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 75.00)** por la compensación de la televisión dañada.
* Con respecto a la refrigeradora a la fecha se encuentra en reparación por lo que el usuario al tener el costo final deberá remitirlo a la distribuidora para que lo compense económicamente.
* Para el NIC xxx la cantidad de **CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50.00).** […]”
  + 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0067-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0095-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día trece de abril del presente año por lo que el plazo finalizó el día veintisiete del mismo mes y año.

El día veintiséis de abril 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 analizando el informe técnico para dar cumplimiento al requerimiento.

El día cinco de mayo del mismo año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó su desacuerdo con lo determinado en el informe técnico N.° IT-0095-CAU-23, con base en lo siguiente:

“[…] 1- CAESS S.A. de C.V. mantiene el dictamen de no ser responsable por los daños de los equipos eléctricos de los usuarios de los NIC xxx, xxx y xxx basados en las deficiencias técnicas de la instalación eléctrica, las cuales fueron debidamente documentadas en la inspección realizada en fecha 28 de septiembre de 2022. El CAU manifiesta que el sistema de puesta a tierra está pensado para proteger a las personas y no a los equipos, la Distribuidora considera que SIGET aparte de avalar los incumplimientos de los clientes, contradice sus propios conceptos tal y como se puede apreciar en el Acuerdo No. 29-E-2000 (…)

xxx

(…) Es evidente que el CAU no tiene certeza del momento que se generó la falla puntual de la acometida, el usuario identificado con el NIC xxx, tiene un largo historial de reportes de eventos en la red eléctrica, no es congruente que este hubiera esperado más de 8 horas para hacer la llamada reportando la falla que supuestamente dañó sus equipos, lo más lógico es hacerla a la mayor brevedad posible. Reportes Realizados por Cliente NIC xxx a Nombre de xxx.

xxx

Con respecto a esta orden cabe destacar los siguientes puntos:

1. Esta tipología de orden no las resuelve la unidad de Atención de Fallas, la visita y el cierre de esta las realiza la unidad de Protección al Negocio.
2. La información proporcionada por el señor xxx (Nic contiguo a usuarios reclamantes) hace referencia a una falla provocada por una rama de árbol que no está en vía pública (provocada por terceros) y no tendría relación con la interrupción No xxx detallada anteriormente en las pantallas de NETCADOPS. Esta información no fue detallada en las inspecciones por aparatos dañados ejecutadas el día 28 de septiembre de 2022.

Por otra parte, son evidentes los incumplimientos a la norma eléctrica por parte de la Distribuidora, (también la de los usuarios) pero caber hacer mención que la zona de la Comunidad Iberia siempre estuvo calificada como zona de altísimo riesgo delincuencial, por lo que la ejecución de los mantenimientos e incluso la atención de fallas era bastante compleja. […]”

Por su parte, la señora xxx no presentaron documentación para ser analizada.

* + 1. **Ampliación del informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-0380-2023-CAU, de fecha quince de mayo de este año, esta Superintendencia requirió al CAU que, en el plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, rindiera un nuevo informe técnico a fin de analizar la procedencia técnica o no de los argumentos planteados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. en el escrito de fecha cinco de mayo de este año.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día dieciocho de mayo del presente año.

Por medio de memorando de fecha quince de junio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0162-CAU-23, en el cual se realizó un análisis de los elementos, siguientes:

[…] **4.** **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR CAESS**

**Argumento CAESS:**

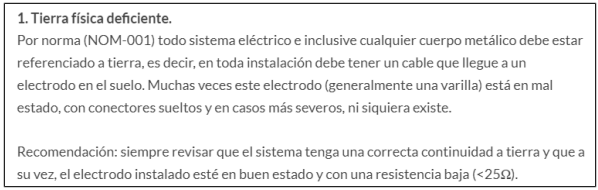
CAESS S.A. de C.V. mantiene el dictamen de no ser responsable por los daños de los equipos eléctricos de los usuarios de los NIC xxx, xxx y xxx basados en las deficiencias técnicas de la instalación eléctrica, las cuales fueron debidamente documentadas en la inspección realizada en fecha 28 de septiembre de 2022. El CAU manifiesta que el sistema de puesta a tierra está pensado para proteger a las personas y no a los equipos, la Distribuidora considera que SIGET aparte de avalar los incumplimientos de los clientes, contradice sus propios conceptos tal y como se puede apreciar en el Acuerdo No. 29-E-2000:

NORMAS TECNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA

Art. 4. Definiciones y acrónimos. Para los efectos de la presente normativa se establecen las siguientes definiciones y acrónimos:

Efectivamente Puesto o Conectado a Tierra: Intencionalmente conectado a tierra a través de una conexión a tierra o conexión de suficiente baja impedancia y con capacidad de conducción de corriente para limitar la formación de tensiones a niveles que resultarían en daños a las personas o a los equipos conectados.

¿Por Qúe se Daña un Equipo Eléctrico?



**Análisis CAU:**

En el párrafo tres de la página 22 del informe técnico n.° IT-0095-CAU-23 emitido por el CAU se argumentó que el conductor de puesta a tierra presente en algunos tomacorriente ha sido diseñado principalmente para la protección de las personas contra las tensiones de contacto, evitando de esta manera que dicha tensión pudiera ser drenada por medio de una corriente a tierra a través del cuerpo humano, por lo que se dijo que la función principal de dicho conductor no era la de proteger a los equipos eléctricos conectados al toma corriente, condición que no aplica para la red de puesta a tierra de los tableros eléctricos generales en una vivienda tal y como CAESS argumenta que fue lo que el CAU ha manifestado.

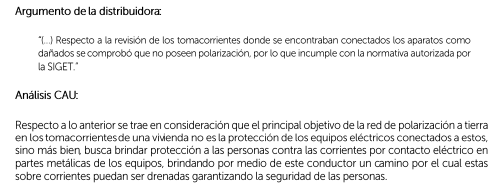


Imagen 1. Captura tomada de la página 22 del IT-0095-CAU-23.

**Argumento CAESS:**

Falla Provocada por Terceros (Párrafo extraído de informe de CAU)



Es evidente que el CAU no tiene certeza del momento que se generó la falla puntual de la acometida, el usuario identificado con el NIC xxx, tiene un largo historial de reportes de eventos en la red eléctrica, no es congruente que este hubiera esperado más de 8 horas para hacer la llamada reportando la falla que supuestamente dañó sus equipos, lo más lógico es hacerla a la mayor brevedad posible.

**Análisis CAU:**

Según lo expresado por el usuario del suministro con el NIC xxx (uno de los tres afectados con daños a equipos) aproximadamente a las 6:30 a.m. del día 24 de septiembre de 2022 escuchó una explosión la cual provocó la interrupción del servicio de energía eléctrica en la vivienda, condición de falta de energía con la que se encontraba esta cuando las personas que la habitan se dirigieron a hacia sus trabajos y a realizar otras diligencias minutos más tardes, quedando en la vivienda únicamente una menor de edad.

Al retornar a la vivienda en horas de la tarde y percatarse que la condición de falta de energía continuaba, usuaria expresa que procedió a reportar dicha condición a la empresa distribuidora, esto coincide con los reportes de falta de energía registrados por CAESS para el suministro con NIC xxx (Ver imagen n.° 2), siendo el primero a las 2:25:31 p.m. y el segundo a las 4:47:23 p.m., ambos del día 24 de septiembre de 2022, en este punto usuario expresa haber recibido respuesta por parte de CAESS de que ya tenían reportes de esta falta de energía pero que no podía ser atendida en el momento debido a la condición lluviosa que afectaba ese día.

xxx

Imagen 2. Detalle de interrupciones registradas por CAESS en fecha 24 de septiembre de 2022 con incidencia a los suministros afectados.

Al revisar la cantidad de eventos que afectaron al suministro el día 24 de septiembre de 2022 y que son mostrados en la imagen n.° 2, estos vienen a respaldar la versión de los usuarios afectados que describen el evento eléctrico en horas de la mañana de ese día. Por otra parte, los usuarios expresan que desde hace un tiempo atrás vienen reportando la condición en que se encuentran las acometidas de dichos suministros ya que las consideran de alto riesgo al estar estas apoyadas sobre los techos de las viviendas.

**Argumento CAESS:**

Párrafo de IT del CAU.

xxx

Con respecto a esta orden cabe destacar los siguientes puntos:

1. Esta tipología de orden no las resuelve la unidad de Atención de Fallas, la visita y el cierre de esta las realiza la unidad de Protección al Negocio.
2. La información proporcionada por el señor xxx (Nic contiguo a usuarios reclamantes) hace referencia a una falla provocada por una rama de árbol que no está en vía pública (provocada por terceros) y no tendría relación con la interrupción No. xxx detallada anteriormente en las pantallas de NETCADOPS. Esta información no fue detallada en las inspecciones por aparatos dañados ejecutadas el día 28 de septiembre de 2022.

**Análisis CAU:**

Al respecto, la orden de servicio No. xxx pudiera no guardar relación con la interrupción No. xxx (reporte de falla en corte xxx), sin embargo, ha sido CAESS que en respuesta al acuerdo N.° E-0067-2023-CAU remitió dicha orden de servicio como parte de las pruebas al considerar que el evento al cual esta hace referencia estaba relacionado o había influido en los usuarios afectados con daños a equipos.

Llama la atención como CAESS señala que el árbol al que dicha orden hace referencia, no está sobre la vía pública denotando con esto no ser responsable del mantenimiento de poda en este punto, cuando la acometida múltiple para los tres suministros afectados pasa sobre los techos de estas viviendas lo cual genera una condición de riesgo y es un incumplimiento al estándar constructivo.

**Argumento CAESS:**

Por otra parte, son evidentes los incumplimientos a la norma eléctrica por parte de la Distribuidora, (también la de los usuarios) pero caber hacer mención que la zona de la Comunidad Iberia siempre estuvo calificada como zona de altísimo riesgo delincuencial, por lo que la ejecución de los mantenimientos e incluso la atención de fallas era bastante compleja.

**Análisis CAU:**

Este centro realizó un análisis de la contratación de nuevos servicios de electricidad que han tenido lugar dentro de la comunidad Iberia dentro de los últimos años que, tal y como lo expresa CAESS, es una comunidad que en su historia reciente ha sido fuertemente afectada por el tema de la inseguridad; sin embargo, al realizar un breve análisis de los contratos de nuevos servicios de electricidad que han tenido lugar en el sector, llama la atención como CAESS si pudo ejecutar trabajos de contratación de nuevos servicios pero expresa no haber podido realizar trabajos de mantenimiento de su red eléctrica.

**5. CONCLUSIONES**

En consideración a los argumentos presentados por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. contra el informe técnico N.° IT-0095-CAU-23, se concluye en lo siguiente:

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por los usuarios afectados y por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son la versión testimonial de los usuarios, verificación del daño en los electrodomésticos, órdenes de servicio, reportes de fallas eléctricas que afectaron a los suministros y las inspecciones técnicas realizadas por este centro; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso investigativo han sido recabadas con base en lo estipulado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones contenida en el acuerdo N.° 319-E-2014.
2. De conformidad con la investigación realizada por el CAU, se establece que los argumentos presentados por la sociedad CAESS, S.A, de C.V., no son aceptables ya que con estos no se logra desvirtuar el origen de la falla causante del daño en los equipos eléctricos de los suministros con NIC xxx, NIC xxx y NIC xxx como consecuencia de la condición subestándar en que se encuentra la red de distribución eléctrica en el sector.
3. Con base en lo anteriormente expuesto, el CAU establece que se mantiene apegado a lo dictaminado en el informe técnico N.° IT-0095-CAU-23.
4. Se sugiere solicitar a la empresa distribuidora CAESS la normalización de la red secundaria y las acometidas de los suministros afectados que han sido detallados a lo largo de este informe a fin de eliminar las condiciones de riesgo eléctrico que estos conductores generan al pasar sobre los techos de las viviendas.
5. Se insta a los usuarios de los suministros identificado con los **NIC xxx, NIC xxx** y **NIC xxx** a realizar las modificaciones en sus instalaciones eléctricas internas específicamente a la red de puesta a tierra de sus tableros eléctricos para que esta se encuentre en cumplimiento con lo estipulado en el artículo 126 del acuerdo No. 93-E-2008. […]”
6. **SENTENCIA**
7. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
8. **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 del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente a la señora Xxxpor 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 los informes técnicos N.° IT-0095-CAU-23 e IT-0162-CAU-23 concluyó lo siguiente:

* + - 1. Respecto al transformador xxx que se vincula a los suministros con NIC xxx, xxx y xxx, se observó que la red de distribución eléctrica se encuentra en mal estado con varios tramos añadidos y sobrepuesta en los techos de los inmuebles.

* + - 1. Existen reportes de los usuarios respecto de las condiciones de instalación y deterioro de las acometidas de los suministros pues consideran de alto riesgo que los conductores eléctricos se encuentren apoyados sobre los techos de las viviendas.
      2. De la inspección realizada por el CAU se comprobó que la red de distribución y la acometida de los suministros, incumple los parámetros técnicos determinado en los artículos 65, 66 y 67 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, la cual señala que las acometidas áreas de cada suministro deben ser conexiones individuales, sin adicciones desde la red de distribución y no deben estar sobrepuestas en los techos de viviendas.

Asimismo, existen tramos de los conductores de la red de distribución cubiertos por vegetación, lo que afecta las instalaciones eléctricas, incumpliendo las distancias mínimas de seguridad y vuelve susceptible la red de distribución a fallas producidas por contacto de vegetación y fauna. En ese orden, la distribuidora incumple la responsabilidad técnica establecida en los artículos 26.5, 30, 66.3, y 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.

* + - 1. El servicio eléctrico en los suministros con NIC xxx, xxx y xxx, fue afectado el día 24 de septiembre de 2022 por 3 interrupciones: la primera a las 6:09 a.m. por el accionamiento del interruptor del circuito 101-2-19 de la subestación xxx, la segunda a las 6:13 a.m. por el accionamiento del corte xxx y una tercera interrupción reportada a la distribuidora a las 16:47 horas por una falla en la acometida eléctrica conectada a los suministros, con una duración de 15:52 horas.

Con respecto a la última interrupción esta corresponde a una falla puntual en la acometida en baja tensión de los suministros con NIC xxx, xxx y xxx. Dicha falla inició en horas previas a la indicada por la distribuidora, ya que la hora del evento, en el sistema de gestión comercial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., únicamente está asociado al momento que uno de los usuarios afectados reportó a la distribuidora la interrupción del servicio eléctrico.

Respecto al inicio de la interrupción, el usuario del suministro con NIC xxx expresó lo siguiente:

“(…) aproximadamente a las 6:30 a.m. del día 24 de septiembre de 2022 escuchó una explosión la cual provocó la interrupción del servicio de energía eléctrica en la vivienda, condición de falta de energía con la que se encontraba esta cuando las personas que la habitan se dirigieron a hacia sus trabajos y a realizar otras diligencias minutos más tardes, quedando en la vivienda únicamente una menor de edad.

Al retornar a la vivienda en horas de la tarde y percatarse que la condición de falta de energía continuaba, usuaria expresa que procedió a reportar dicha condición a la empresa distribuidora (…)”

Al revisar la cantidad de eventos del día 24 de septiembre de 2022 que afectaron a los suministros, se respalda la versión de los usuarios afectados que describen que el evento eléctrico inició en horas de la mañana de ese día.

* + - 1. Con referencia al argumento de la distribuidora que las condiciones de las instalaciones internas de los suministros pudieron haber generado el daño en los equipos, el CAU indicó lo siguiente:

“(…) el tablero eléctrico principal de las tres viviendas afectadas si poseen sistema de puesta a tierra; sin embargo, el valor medido de la resistencia de puesta a tierra supera y por mucho los 25 Ω que establece el artículo 126 del acuerdo N.° 93-E-2008.

En esta parte CAESS señala como principal causa del daño en los equipos eléctricos la condición de la instalación eléctrica internas de las viviendas, pero omite señalar y analizar el origen de la falla, la cual está asociada a la condición de deterioro y subestándar en que se encuentra la red en baja tensión que sirve de energía a estos usuarios (…)

(…) el principal objetivo de la red de polarización a tierra en los tomacorrientes de una vivienda no es la protección de los equipos eléctricos conectados a estos, sino más bien, busca brindar protección a las personas contra las corrientes por contacto eléctrico en partes metálicas de los equipos, brindando por medio de este conductor un camino por el cual estas sobre corrientes puedan ser drenadas garantizando la seguridad de las personas (…)

(…) el CAU se argumentó que el conductor de puesta a tierra presente en algunos tomacorriente ha sido diseñado principalmente para la protección de las personas contra las tensiones de contacto, evitando de esta manera que dicha tensión pudiera ser drenada por medio de una corriente a tierra a través del cuerpo humano, por lo que se dijo que la función principal de dicho conductor no era la de proteger a los equipos eléctricos conectados al toma corriente, condición que no aplica para la red de puesta a tierra de los tableros eléctricos generales en una vivienda (…)

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

Asimismo, la magnitud de la falla ocurrida el 24 de septiembre de 2022 difícilmente hubiera sido resistida o contrarrestada por las protecciones en las instalaciones internas de las viviendas.

* + - 1. Con referencia a la orden de servicio número xxx vinculada con la caída de una rama de árbol que generó un cortocircuito en la acometida que conecta los 4 suministros, se observó que dicho evento no se vincula con la falla que generó los daños reportados el 24 de septiembre de 2022, debido a lo siguiente:

(…) La orden de servicio a la que se hace referencia en el argumento anterior es la n.° xxx de fecha 27/12/2022, en la que CAESS realizó una inspección a un suministro contiguo a los suministros afectados, determinando que este también fue afectado por la falla de fecha 24 de septiembre de 2022 y cuya descripción guarda relación con la explosión descrita por los usuarios. Tal argumento viene a demostrar el estado de deterioro y la condición subestándar en que se encuentra la acometida de dichos suministros, siendo responsabilidad de la empresa distribuidora el mantenimiento preventivo de su red eléctrica (…)

Sin embargo, dicha incidencia confirma la falta de mantenimiento de la red, mediante poda y sustitución de conductores deteriorados, y las condiciones de riesgo generadas por la inadecuada conexión de los suministros con NIC xxx, xxx y xxx, previamente indicada.

* + - 1. Respecto a los argumentos de la distribuidora por los cuales no ha efectuado mantenimiento de la red de distribución eléctrica, se observa que los mismos son contradictorios pues se identifica que desde el año 2018 a la fecha, la distribuidora ha realizado acciones técnicas para la conexión de nuevos suministros en la zona, lo cual permite establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. ha tenido acceso a la zona para operar y realizar trabajos en sus instalaciones de distribución eléctrica.

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 (conductores deteriorados y una acometida con derivaciones hacia 4 suministros sobrepuesta en los techos de las viviendas), junto a la falla ocurrida el día veinticuatro de septiembre del año pasado incidieron de forma negativa en los suministros de energía eléctrica identificados con NIC xxx, xxx y 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 a los usuarios 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 el valor del equipo dañado.

En ese sentido, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá compensar económicamente lo siguiente:

* + - 1. A la señora xxx, usuaria del suministro con el NIC xxx, la cantidad de SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 75.00) en concepto de costos de reparación de una Refrigeradora, marca LG.
      2. Al señor Oscar Alberto Arteaga Martínez, usuario del suministro con el NIC xxx, la cantidad de SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 75.00) en concepto de costos de reparación de un Televisor, marca Sony Trinitron, modelo KV21F5120, serie 4169425.

Asimismo, la distribuidora deberá gestionar la reparación de una Refrigeradora, marca LG, modelo GT40WDC, serie 102MRTI2J005, y cubrir los costos necesarios para corregir el defecto de funcionamiento, procurando otorgar al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación del equipo.

* + - 1. Al señor Gerardo Antonio Sandoval Hernández, usuario del suministro con el NIC xxx, la cantidad de CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50.00) en concepto de costos de reparación de una Televisor Plasma, marca Sony, modelo KDL-32BX320, serie 5332418.

**Deficiencias técnicas en la instalación de las acometidas eléctricas de los suministros**

El CAU advirtió que los suministros de energía eléctrica identificados con NIC xxx, xxx y xxx se encuentran conectados mediante una sola acometida que posee derivaciones hacia 4 servicios eléctricos, la cual se encuentra en mal estado con varios tramos añadidos y sobrepuesta en los techos de los inmuebles; lo cual expone a las personas a un posible riesgo de contacto eléctrico.

Con base en dichos hallazgos técnicos se recomienda a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V. que realice las gestiones pertinentes para eliminar la deficiencia técnica de las acometidas de los suministros señalada en el informe técnico N.° IT-0095-CAU-23, de conformidad con las normas técnicas siguientes:

* Los artículos 65, 66 y 67 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión; y,
* Los artículos 26.5, 30, 66.3, y 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.

**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 de los daños reclamados.

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

1. **CONCLUSIONES**

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

En atención a los fundamentos expuestos en los informes técnicos N.° IT-0095-CAU-23 e IT-0162-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere a los dictámenes del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. es responsable del daño en los equipos eléctricos de la señora xxx por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y el daño reclamado, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **RECURSOS**

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

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 los informes técnicos N.° IT-0095-CAU-23 e IT-0162-CAU-23 rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que los daños ocurridos en los equipos eléctricos reclamados por la señora xxx se originaron por una falla ocurrida en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día veinticuatro de septiembre del año dos mil veintidós.
2. La sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá compensar a los usuarios conforme al detalle siguiente:
   * + 1. A la señora xxx, usuaria del suministro con el NIC xxx, la cantidad de SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 75.00) en concepto de costos de reparación de una Refrigeradora, marca LG.
       2. Al señor xxx, usuario del suministro con el NIC xxx, la cantidad de SETENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 75.00) en concepto de costos de reparación de un Televisor, marca Sony Trinitron, modelo KV21F5120, serie 4169425.

Asimismo, la distribuidora deberá gestionar la reparación de una Refrigeradora, marca LG, modelo GT40WDC, serie 102MRTI2J005, y cubrir los costos necesarios para corregir el defecto de funcionamiento, procurando otorgar al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación del equipo.

* + - 1. Al señor xxx, usuario del suministro con el NIC xxx, la cantidad de CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50.00) en concepto de costos de reparación de una Televisor Plasma, marca Sony, modelo KDL-32BX320, serie 5332418.

1. La sociedad CAESS, S.A. de C.V. deberá realizar las gestiones pertinentes para eliminar las deficiencias técnicas en las acometidas de los suministros de energía eléctrica identificados con NIC xxx, xxx y xxx señaladas en el informe técnico N.° IT-0095-CAU-22, rendido por el CAU.
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:

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 a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-0162-CAU-23 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente