**ACUERDO N.° E-0799-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día diecinueve de octubre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Los días nueve y diecisiete de mayo 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 ocurridas desde el mes de diciembre del dos mil veintidós en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx, se dañaron los equipos siguientes:



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-0410-2023-CAU de fecha veintinueve de mayo 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 uno de junio de este año, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el día catorce del mismo mes y año.

El día quince de junio de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de 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-0355-CAU-2023, de fecha veintisiete de junio 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-0541-2023-CAU, de fecha trece de julio 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 dieciocho de julio de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintiuno de agosto del mismo año.

El día dieciocho de julio del presente año, el señor xxx, presentó un escrito en el cual expresó que la instalación del cableado eléctrico interno fue evaluado y verificado por la distribuidora hace 8 años, instalándolas con base en las normas e indicaciones dadas por electricista certificado. Por su parte, la distribuidora no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha diecinueve de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0230-CAU-23, por medio del cual estableció lo siguiente:

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

El personal técnico de la empresa CAESS, con fecha 8 de febrero del 2023, realizó inspección en el suministro identificado con el **NIC xxx**, bajo la orden de servicio n.° xxx, presentando las siguientes conclusiones:

1. En el tablero de distribución se encontró que posee cable de polarización a tierra, la medición de esta muestra un valor de 9.5 ohmios (cumple estándar 93-E-2008)
2. Respecto a la revisión de los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos reportados como dañados, se observa que no tiene el cable de red de tierra (No cumple con estándar 93-E-2008, por lo que debe cumplir con los Art. 124, 125 y 126)
3. Para el 13 de enero del 2023, no se encontró evento de interrupción en la red eléctrica de la distribuidora que se relacione directamente.

**6.2 Interrupciones ocurridas durante los meses de octubre del 2022 a enero del 2023**

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 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 a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora CAESS con el código **xxx** son 62, incluyendo el servicio eléctrico a nombre del señor xxx, vinculado con el suministro objeto de análisis.

En el cuadro n.° 1, se observa el detalle de los Números de Identificación de Contrato (NIC) de los 62 servicios eléctricos mencionados.

También, en el cuadro n.° 2 se puede observar que, con relación a las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al período desde octubre del 2022 hasta enero del 2023, se registraron un total de 26 interrupciones, de las cuales se registraron 8 interrupciones en octubre del 2022, 5 interrupciones en noviembre del 2022, 5 interrupciones en diciembre del 2022 y 8 interrupciones en el mes de enero del 2023 que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

Del cuadro anterior, se puede observar que durante el mes de enero del 2023 se registraron 8 interrupciones que afectaron el suministro bajo análisis; también, con fecha 13 de enero del 2023, la empresa CAESS registró una interrupción identificada con el código xxx con una duración de 2 minutos; iniciando a las 10:57 horas y finalizando a las 10:59 horas, dicha interrupción coincide con la fecha en la que el señor xxx reportó el daño en sus equipos eléctricos.

**6.3 Bitácora de operaciones**

Para realizar el análisis de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 11 al 15 de enero del 2023, SIGET solicitó dicha información a la sociedad CAESS en el numeral 4 de la parte 3 del acuerdo **N.° E-0410-2023-CAU**.

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 13 de enero del 2023, en donde se puede observar que la empresa distribuidora no reportó la interrupción ocurrida con fecha 13 de enero del 2023, con una duración de 2 minutos, la cual inició a las 10:57 horas y finalizó a las 10:59 horas (…)

**6.4 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 a los reclamos interpuestos por usuarios finales, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyos servicios eléctricos son suministrados por medio de la unidad de transformación identificada con el código **XXX**, se constató que el señor xxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 7 de febrero del 2023. Dicho reclamo fue identificado por la sociedad CAESS con el código xxx. (…)

El señor xxx estableció en su reclamo que con fecha 13 de enero del 2023 se le dañaron un televisor, una refrigeradora y una barra de sonido, explicando que los equipos sufrieron daños después de varias interrupciones y variaciones de voltaje desde octubre del 2022 hasta el 13 de enero del 2023 fecha en la cual los equipos eléctricos dejaron de funcionar.

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.**

Sin embargo, según el análisis del cuadro n.° 2, se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 13 de enero de 2023 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.

**6.5 Detalle de reclamos relacionados con la falta de energía y bajo voltaje, presentados por usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX durante los meses de octubre del 2022 a enero del 2023**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora remite, se verificó que no existen reclamos por falta de energía y bajo voltaje durante el mes de enero del 2023, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código **XXX**.

Por otro lado, con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora, el CAU verificó que el señor xxx, utilizando la plataforma de call center de CAESS, ha interpuesto una serie de reclamos por variaciones de voltaje e interrupciones los cuales fueron registrados (…)

Adicionalmente, el CAU verificó que el señor xxx con fecha 14 de marzo del 2023 interpuso un reclamo ante la SIGET en el que solicitó se realizara un análisis de la calidad de la energía eléctrica brindada por la sociedad CAESS en el suministro identificado con el NIC xxx debido a las frecuentes variaciones de voltaje en la zona.

En atención al reclamo anterior, con fecha 24 de marzo del 2023 mediante carta con código C-0675-CAU-23, el CAU solicitó a la sociedad CAESS instalar equipos analizadores de redes en la acometida eléctrica del servicio identificado con el NIC xxx, para verificar el perfil de tensión, y en la unidad de transformación identificada con el código XXX, la cual alimenta el suministro bajo análisis, para verificar el perfil de tensión y perfil de carga por un período de medición de 7 días.

Posteriormente, mediante correo electrónico con fecha 18 de abril del 2023 la sociedad CAESS informó al CAU el resultado de las mediciones realizadas, tanto en la acometida del suministro con **NIC xxx** como en la unidad de transformación XXX. Lo anterior se muestra en el siguiente extracto:

Como se observa en el extracto anterior, la sociedad CAESS informó que, a través de las mediciones realizadas con los equipos analizadores de redes eléctricas en el suministro bajo análisis, durante 7 días, se detectaron variaciones de tensión que afectaban el suministro y, también se detectó que la capacidad de la unidad de transformación con código XXX estaba siendo sobrepasada en su límite de utilización establecida por las normas de calidad. Además, se observa que la sociedad CAESS estableció como fecha límite para realizar el cambio de la unidad de transformación de 50 kVA por uno de 75 kVA a más tardar el 15 de julio del 2023; sin embargo, durante la inspección realizada por el CAU con fecha 12 de septiembre del 2023 se pudo constatar que aún no se ha realizado dicho cambio, lo cual es un incumplimiento a la normativa de calidad establecida por SIGET. Lo anterior se puede observar en la siguiente fotografía:

Adicionalmente, durante la inspección realizada por el CAU con fecha 12 de septiembre del 2023, el señor xxx manifestó que los problemas de variaciones de voltaje han continuado, y ha seguido interponiendo reclamos a CAESS usando de igual forma la plataforma de call center sin obtener respuesta (…)

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

El señor xxx menciona que con fecha 13 de enero del 2023, después de una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de CAESS, indica que se percató del daño en sus equipos eléctricos. Además, indica que ha realizado una serie de reclamos ante la empresa CAESS por variaciones de voltaje e interrupciones en el servicio eléctrico aproximadamente desde octubre del 2022, incluso posterior a la fecha del daño de los equipos ya que las variaciones han continuado.

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora y la inspección realizada por SIGET, se constató que efectivamente la empresa CAESS reportó una interrupción ocurrida con fecha 13 de enero del 2023, con una duración de 2 minutos, iniciando a las 10:57 horas y finalizando a las 10:59 horas, dicha falla coincide con la que el señor xxx reportó el daño en sus equipos eléctricos.

Por otro lado, el CAU verificó que el señor xxx, con fecha 14 de marzo del 2023 interpuso un reclamo ante la SIGET en el que solicitó se realizara un análisis de la calidad de la energía eléctrica brindada por la sociedad CAESS en el suministro identificado con el NIC xxx debido a las frecuentes variaciones de voltaje en la zona. Posteriormente, la sociedad CAESS informó al CAU que, con base en las mediciones realizadas, tanto en la acometida del suministro con NIC xxx como en la unidad de transformación XXX, se detectaron interrupciones de voltaje así como también que el límite de capacidad establecido por la normativa de calidad del centro de transformación XXX ha sido sobrepasado, por lo que la sociedad CAESS estableció en el plan de acción el cambio de dicho transformador por uno de mayor capacidad, estableciendo como fecha límite para dicho cambio el 15 de julio del 2023; sin embargo, durante la inspección realizada por SIGET con fecha 12 de septiembre del 2023, se constató que dicho cambio aún no se ha realizado, lo cual constituye un incumplimiento a la normativa de calidad establecida por SIGET.

De conformidad con la investigación realizada, se puede establecer que ha existido una relación entre el daño que presentan los equipos electrodomésticos del usuario con las deficiencias y fallas en el servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad CAESS e identificado con el **NIC xxx**; ya que, por un lado, con fecha 13 de enero del 2023 se registró una interrupción con una duración de 2 minutos, iniciando a la 10:57 horas y finalizando a la 10:59 horas de la referida fecha, la cual coincide con la fecha en la que el señor xxx reportó el daño en sus equipos eléctricos; y por otro lado, se pudo constatar, a través del estudio de calidad realizado por la sociedad CAESS mediante la instalación de equipos analizadores de redes eléctricas que en el suministro bajo análisis existen deficiencias en la red de distribución eléctrica en baja tensión y en el centro de transformación con código **XXX**, lo cual ha provocado interrupciones y variaciones de tensión que están asociadas directamente al daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx.

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

La sociedad CAESS se basa en dos argumentos para determinar que no es responsable del daño en el equipo eléctrico reportado por el señor xxx, los cuales son los siguientes:

1. Respecto a la revisión de los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos reportados como dañados, se observa que no tiene el cable de red de tierra (No cumple con estándar 93-E-2008, por lo que debe cumplir con los Art. 124, 125 y 126),
2. Para el 13 de enero del 2023, no se encontró evento de interrupción en la red eléctrica de la distribuidora que se relacione directamente.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Con relación al primer argumento, el CAU considera que 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.

No obstante lo anterior, se trae a cuenta que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra como del conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es: i) brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas; ii) brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y, iii) drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

1. Respecto al segundo argumento, con base en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución, se verificó que la empresa distribuidora registró una interrupción ocurrida en fecha 13 de enero del 2023 de tipo temporal con una duración de 2 minutos que afectó el suministro bajo análisis, iniciando a las 10:57 horas y finalizando a las 10:59 horas del referido día, lo cual coincide con lo reportado por el señor 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 la empresa CAESS y de la inspección técnica efectuada por el CAU, que la red de distribución eléctrica que alimenta el suministro con NIC xxx presenta deficiencias técnicas las cuales han generado interrupciones y variaciones de tensión afectando el funcionamiento de los equipos eléctricos reportados con daños por el señor xxx.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que existen evidencias claras de que las deficiencias detectadas en la red de distribución eléctrica que alimenta el suministro con NIC xxx han provocado interrupciones y variaciones de voltaje que han afectado directamente los equipos reportados con daños por el señor xxx, degradando la vida útil de éstos;y que la falla registrada por CAESS con fecha 13 de enero del 2023, con una duración de 2 minutos, fue el detonante para que dichos equipos dejaran de funcionar.

**7. Conclusión**

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora, se ha verificado que la red de distribución eléctrica que alimenta al suministro con **NIC xxx** presenta deficiencias técnicas las cuales han provocado interrupciones y variaciones de tensión que han afectado el funcionamiento de los equipos reclamados con daños; además, se verificó que, mediante los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta institución, se registró una interrupción con fecha 13 de enero del 2023 que afectó al suministro identificado con NIC xxx, con una duración de 2 minutos, dicha falla coincide con la fecha en la que el señor xxx reportó el daño en sus equipos eléctricos.

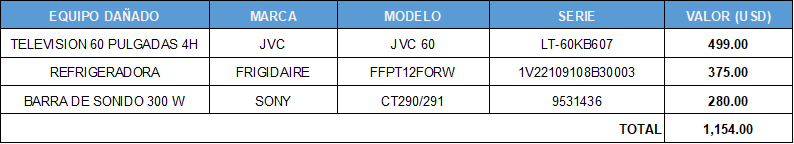
De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora remite, se verificó que CAESS no ha reportado reclamos por falta de energía y bajo voltaje durante los meses octubre del 2022 a enero del 2023, de usuarios con servicios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX; sin embargo, con base en la información brindada por el usuario y posteriormente solicitada a la empresa distribuidora el CAU verificó que el señor xxx, utilizando la plataforma de call center de CAESS, interpuso una serie de reclamos por variaciones de voltaje que demuestran que la calidad del producto técnico brindado por la empresa distribuidora ha sido deficiente.

El CAU verificó, a través del estudio de calidad de energía realizado por la sociedad CAESS, que en el suministro con NIC xxx existen deficiencias en la red de distribución eléctrica en baja tensión y en el centro de transformación con código XXX, lo cual ha provocado interrupciones y variaciones de tensión que están asociadas directamente al daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx; y que, a la fecha de la inspección realizada por el CAU, la empresa distribuidora no ha realizado el mantenimiento correspondiente con el fin de cumplir con el marco regulatorio vigente.

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora es la responsable por el daño en los aparatos eléctricos reportados por el señor xxx, en el suministro identificado con el NIC xxx.

**8.**  **VALORACIONES DE LOS DAÑOS ACONTECIDOS EN LOS EQUIPOS ELÉCTRICOS REPORTADOS POR EL SEÑOR XXX.**

El señor xxx ha solicitado una compensación por la sustitución de los equipos eléctricos dañados, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx,** por la cantidad total de **MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.00), con IVA incluido**, cuya descripción es la siguiente:



De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, y de conformidad al daño reportado en los equipos eléctricos, el CAU verificó que los tres equipos reportados con daños no funcionaban y no había sido posible su reparación.

Con relación a los equipos detallados en el cuadro anterior, el CAU realizó una investigación de mercado obteniendo las siguientes cotizaciones de equipos con características similares a los reportados con daño (…)

Con base en el análisis de los precios obtenidos del estudio de mercado realizado por el CAU, se considera que es aceptable el monto reclamado por el señor xxx por la compensación de los equipos reportados con daños acontecido en el suministro identificado con el **NIC xxx** a nombre del señor xxx, el cual asciende a la cantidad de **MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.00), con IVA incluido.**

**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 determina que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a fallas o deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica, esta fue la causante del daño que presentan los equipos eléctricos afectados en el suministro identificado con el **NIC xxx**.
2. El CAU considera que 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, se han encontrado evidencias de una deficiente calidad del servicio y producto técnico brindado por la empresa distribuidora, que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis pudieron haber prevenido o contrarrestado dicha condición.
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 los equipos eléctricos reportados por el señor xxx, correspondiente al suministro identificado con el **NIC xxx**. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones del daño reportado en los equipos eléctricos, la compensación reclamada por el señor xxx por la cantidad de **MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.00), con IVA incluido,** es procedente. 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-0541-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0230-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 veintidós de septiembre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día seis de octubre 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.

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **ANÁLISIS**

**2.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 xxx 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-0230-CAU-23 concluyó lo siguiente:

* En la red de distribución eléctrica de la zona donde se ubica el suministro se observaron deficiencias en el sistema de baja tensión y en el transformador código XXX que provocan interrupciones y variaciones de tensión en el servicio eléctrico.
* El servicio eléctrico identificado con el NIC xxx fue afectado por 26 interrupciones entre octubre de dos mil veintidós y enero de dos mil veintitrés, de las cuales 8 interrupciones ocurrieron en el mes de enero de este año.
* Se verificó que el día trece de enero de dos mil veintitrés existió una interrupción que afectó directamente al suministro y es la fecha que el usuario señala se dañaron sus equipos eléctricos.
* El día 18 de abril de 2023 la distribuidora informó al CAU que mediante mediciones realizadas con equipos analizadores de redes eléctricas en el suministro bajo análisis, se detectaron variaciones de tensión que afectan el suministro y que la capacidad eléctrica de la unidad de transformación código XXX sobrepasa el límite de su capacidad para brindar un servicio eléctrico estable que se encuentre dentro de los parámetros establecidos por las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Por otra parte, la sociedad CAESS en su escrito estableció como fecha límite el 15 de julio del 2023 para realizar el reemplazo de la unidad de transformación de 50 kVA por una de 75 kVA; sin embargo, durante la inspección realizada por el CAU con fecha 12 de septiembre del 2023 se constató que aún no se ha realizado la sustitución de dicho transformador, por lo cual los problemas en la calidad del servicio eléctrico se mantienen y se continúa incumpliendo la normativa sectorial.

* Con referencia a los argumentos del usuario, se indicó que la empresa CAESS reportó una interrupción ocurrida con fecha 13 de enero del 2023, con una duración de 2 minutos, iniciando a las 10:57 horas y finalizando a las 10:59 horas.
* Respecto al argumento de la distribuidora vinculado a deficiencias del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos, debe señalarse que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra y que los tomacorrientes posean polarización es:
  1. Brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas.
  2. Brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y,
  3. Drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

Por lo tanto, 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 dicho componente no está asociada a un posible daño y falla en los equipos eléctricos.

* Respecto al argumento de la distribuidora que no existieron eventos eléctricos que afectaran el suministro el 13 de febrero de 2023, este fue desacreditado por la información técnica recopilada la cual confirma que se registró una interrupción el día 13 de enero del 2023.

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 trece de enero de dos mil veintitrés incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx y tuvo como consecuencia los daños en los equipos eléctricos 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.

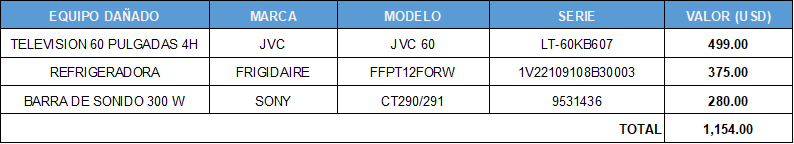
El valor del daño causado será el establecido por el perito en su informe final.

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 MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.00) con IVA incluido, por los equipos siguientes:



**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 la 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-0230-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 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**

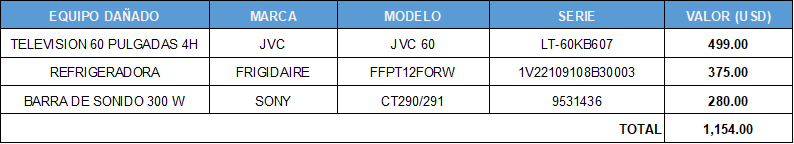
En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de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

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y el informe técnico N.° IT-0230-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 trece de enero de dos mil veintitrés.
2. Instruir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, repare los equipos, y 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 xx por la cantidad de MIL CIENTO CINCUENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,154.00) con IVA incluido por los equipos siguientes:



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

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente