**ACUERDO N.° E-0875-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día dieciséis de noviembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

1. El día uno de junio del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por considerar que debido a la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrica el día diecisiete de marzo de este año, en el suministro identificado con el NC xxx, se dañaron los equipos siguientes:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** |
| Electrobisturí | SURGICAS | HV-300A | A1605011 |
| Centrífuga | HETTICH |  | T20D78522 |
| Laptop | IBM | LENOVO | No se detalla |

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

1. **Audiencia**

Por medio del acuerdo N.° E-0473-2023-CAU, de fecha dieciséis de junio del presente año, esta Superintendencia requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintiuno de junio de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de julio del presente año.

El día cuatro de julio de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual adjuntó las pruebas documentales que consideró pertinentes para demostrar que no es procedente la compensación económica reclamada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0373-CAU-2023, de fecha seis de julio del presente año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente

El día ocho de agosto de este año, el señor xxx, presentó un escrito por medio el cual señalo número de WhatsApp y dirección de correo electrónico para recibir notificaciones.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0600-2023-CAU, de fecha diez de agosto del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual se pronunciara sobre los argumentos y las pruebas presentadas por las partes, y establecer el origen del daño reclamado y de ser procedente, verificara la estimación de la compensación económica solicitada.

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

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día quince de agosto de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día doce de septiembre del presente año.

El día treinta de agosto de este año, el señor xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) PARA EVITAR MÁS DAÑOS A NUESTROS BIENES QUE PUEDEN SER OCASIONADOS POR LAS FALLAS ELLECTRICAS DE LA COMPAÑÍA DEL SUR, DECIDIMOS CAMBIAR NUESTRO DOMICILIO A UNA ZONA MÁS SEGURA(…) ACOMPAÑO COPIA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL NUEVO DOMICILIO (…)

El día doce de septiembre del presente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha once de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0254-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

“[…]

**6. EVALUACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

**6.1 Informe de inspección realizada por personal de la sociedad DELSUR**

Con fecha 10 de abril de 2023 personal técnico de DELSUR en atención a reclamo por daños a equipos realizó una inspección técnica al suministro, los detalles de esta visita fueron presentados por la empresa distribuidora por medio de un informe técnico el cual se analiza a continuación.

(…)

TRANSFORMADOR

Se inspecciono visualmente el transformador con placa xxx, con fuente de tensión 23 KV, capacidad 37.5 KVA, conectado a red en media tensión Aérea con su gancho stirrup y grapa AGP, propiedad DELSUR, se observó que la línea del sistema multiaterrizado se encontró instalada con cable ACSR y se realizó la medición, como resultado 53.44 ohmios.

RED SECUNDARIA

Se inspecciono visualmente que el conductor de bajada del transformador xxx con calibre 2/0 THHN se encuentran debidamente compresadas con conectores yp25u25 a la red en baja tensión, se validó que la red a la cual se interconectan los usuarios finales se encuentra bajo norma.

ACOMETIDA

Se inspecciono visualmente que la acometida calibre # 6 wp y acsr, se encuentra debidamente compresada a la red en baja tensión con conectores yp26au2, de igual manera compresada con las puntas de cobre de entrada del medidor con conectores ypc2a8u, acometida en buenas condiciones.

MEDIDOR

Identificado en terreno con el # de serie xxx y lectura:xxx, concuerda con el registro del sistema, se verifico que el medidor maraca edmi se observó que cuenta con los sellos de tapa terminal instalado, se observo que cuenta con puntas de cobre THHN # 8 debidamente compresadas con acometida.

CAJA TÉRMICA

Se verifico la condición del tablero general y se realizaron las mediciones de tensión y resistencia de su puesta a tierra , en el desarrollo se observo que el tablero cuenta con dos barras de aterrizamiento con su conductor THHN # 6 como lo establece el NEC sección xxxmas no cuenta con barra equipotencial que las interconecta, adicionalmente se realizó un apreté a todos los tornillos tanto de las barras de neutro como de fase, a continuación se detalla en una tabla los resultados de las mediciones realizadas.

TOMACORRIENTE DONDE ESTÁ CONECTADO EQUIPO

Se realizo la medición de tensión y se valido el orden de líneas que sean correctas fase, neutro y poralizacion, nivel de tensión medido V= 117.4, el orden de las líneas es correcto, se validó que los tomas corrientes cuentan con línea de poralizacion.

FALLAS Y ACONTECIMIENTOS EN LA RED:

Según bitácora de registro de eventos sucedidos en la red de distribución DELSUR, en fecha 17/03/2023 no existió ninguna interrupción del suministro que haya ocasionado daños a equipos, cliente cuenta con # de llamada xxx, personal de atención a fallas se presento y determino que no existió falla alguna, por lo que se determino que la falla reportada por el cliente no es procedente, falsa alarma.

**(…)**

**6.2 Eventos en la red eléctrica que afectaron el suministro**

El CAU efectuó un análisis de la información que fue presentada por parte de la sociedad DELSUR, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras.

Al revisar estos registros, no se tienen reportes de llamadas asociadas a interrupciones o reclamos de bajo voltaje de usuarios conectados al transformador xxx durante el mes de marzo de 2023.

Al revisar la cantidad interrupciones que afectaron al suministro durante el mes de marzo de 2023 se verifica que el usuario percibió un total de 7 interrupciones momentáneas de energía, todas relacionadas con el accionamiento de equipos de protección con cierre automático. No se tienen registros de interrupciones en la fecha en que el usuario describe el evento.

xxx

**6.3 Análisis de los argumentos presentados por el usuario**

**Argumento del señor xxx:**

“El 17 de marzo del corriente, entre las 8:30 a 9:30 am. Hubo un apagón seguido de fuerte ruido en la caja de fusibles constatando después que dos aparatos de uso médico no funcionaban. Un electrobisturí modelo HV-300, una microcentrífuga Hettich y una Laptop IBM Lenovo comentar que, resultado de otros eventos sufrimos otras perdidas en el caso presente llevé reclamo a DELSUR el día después de Hecho.

Intervenir ante la compañía Eléctrica del sur para que proceda a reparar los daños en estos equipos por una sobrecarga después de un apagón lo cual ocacionó mal función en el sistema lo cual impide uso normal en su uso médico.”

**Análisis CAU:**

Al realizar un análisis de las interrupciones de energía eléctrica para los días 16, 17 y 18 de marzo de 2023 se determinó que no se tienen registros de interrupciones del servicio eléctrico que hayan afectado al suministro bajo análisis, tampoco se tienen llamadas con reportes por fluctuaciones o variaciones de tensión; por consiguiente, no se tiene evidencia de eventos en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora que hayan afectado la continuidad del suministro identificado con el NC xxx, de hecho, el único reporte con el que cuenta la empresa distribuidora es un reporte de falta de energía por parte del usuario en horas de la tarde del 16 de marzo de 2023 (un día antes de la fecha que el usuario describe el suceso) el cual fue cerrado por la empresa distribuidora con causa de “Falsa Alarma”

Al no tenerse registro de eventos eléctricos en la red de distribución, no se pudo corroborar que el fuerte ruido que el usuario describe haber escuchado en el tablero eléctrico principal de la vivienda fue producto de una falla externa y no de una falla en la instalación eléctrica interna de la vivienda.

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

**Argumento DELSUR:**

”Se verifico la condición del tablero general y se realizaron las mediciones de tensión y resistencia de su puesta a tierra , en el desarrollo se observo que el tablero cuenta con dos barras de aterrizamiento con su conductor THHN # 6 como lo establece el NEC sección xxx mas no cuenta con barra equipotencial que las interconecta, adicionalmente se realizó un apreté a todos los tornillos tanto de las barras de neutro como de fase, a continuación se detalla en una tabla los resultados de las mediciones realizadas. ”

**Análisis CAU:**

Debido al cambio de domicilio del usuario, el CAU no tuvo acceso a verificar las instalaciones eléctricas internas del inmueble donde este describe que se produjo el daño en los equipos, por lo que no se pudo validar el argumento de la distribuidora respecto de la condición subestándar que presentaba el tablero eléctrico general de la vivienda, que de ser cierto sería un incumplimiento con las normas técnicas de instalaciones eléctricas residenciales y con la capacidad de poner en riesgo el correcto funcionamiento de los equipos eléctricos instalados en esta.

**Argumento DELSUR:**

”Según bitácora de registro de eventos sucedidos en la red de distribución DELSUR, en fecha 17/03/2023 no existió ninguna interrupción del suministro que haya ocasionado daños a equipos, cliente cuenta con # de llamada xxx, personal de atención a fallas se presento y determino que no existió falla alguna, por lo que se determino que la falla reportada por el cliente no es procedente, falsa alarma”

**Análisis CAU:**

Al revisar el historial de llamadas relacionadas con falta de energía, variaciones de tensión o reclamos por daños a equipos, no se tiene ningún reporte por usuarios conectados al mismo transformador durante el mes de marzo del presente año y el único reporte de falta de energía fue presentado por el suministro del usuario en horas de la tarde del 16 de marzo, validando que no había existido falla alguna.

**7. CONCLUSIÓN**

Al no tenerse registro o reportes de eventos eléctricos en la red de la empresa distribuidora asociados con el suceso y en la fecha descrita por el señor xxx, no se cuenta con argumentos técnicos para establecer responsabilidad por parte de la empresa distribuidora DELSUR en el daño de los equipos eléctricos reportados por el usuario.

De acuerdo con la inspección técnica realizada por DELSUR, en fecha 10 de abril de 2023, esta estableció que la instalación eléctrica del inmueble y donde se conectaban los equipos reportados como dañados se encontraba en condiciones fuera de norma, esto es relevante debido a que parte de los equipos reportados como dañados son de uso médico los cuales exigen instalaciones eléctricas adecuadas para el correcto funcionamiento de estos.

**8. DICTAMEN**

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

1. 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 en la fecha descrita por el usuario no se tiene eventos o fallas en la red de distribución eléctrica que pudiesen causar un daño en los equipos eléctricos reportados como dañados en el suministro identificado con el NC xxx.
2. Con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU determina que la sociedad DELSUR S.A de C.V., no es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor xxx NC xxx. (…).
3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0600-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0254-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día trece de octubre del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintisiete del mismo mes y año.

El día veinticuatro de octubre de este año, el señor xxx, presentó escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“(…) 2. Que antes de estos eventos, como lo he comprobado en video y fotografías, estos aparatos funcionan normalmente, encendían y arrancaban.

3. Que uno de tantos apagones, se escuchó un fuerte estruendo, proveniente de la calle, y simultáneamente, después de este estruendo ocurrió uno de los tantos apagones. Que los diferentes apagones han sido en diferentes fechas anteriores a mi reclamo.

4. Que subsecuentemente, después de estos eventos, nos percatamos que tanto el electro cuaterio, la microcentrífuga y la laptop Lenovo, dejaron de funcionar correctamente. Todos estos aparatos que encendían anteriormente dejaron de encender. (…)

6. Que es absurdo pensar, que los daños ocurridos simultáneamente en estos aparatos hayan sido de por sí, sin causa alguna.

7. Si estos aparatos funcionaban perfectamente en nuestro anterior domicilio, 1 mes antes de mudarnos a xxx, obviamente que la única causa que provocó el deterioro de estos aparatos, ha sido la sobrecarga de voltaje, después de los apagones frecuentes. (…)

Pido:

La reparación de estos aparatos inmediatamente o su reemplazo por uno similar, con las mismas funciones y capacidades.

Considero que cualquier opinión contraria a mis intereses, es maliciosa y evasiva.

Por lo tanto es menester de esta Institución, defienda mis intereses para lo cual ha sido creada y que en forma objetiva se llegue a una conclusión de acuerdo a la realidad y a los hechos verídicos, planteados. (…)

El día veintisiete de octubre del presente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **ANÁLISIS**

**2.1. Análisis técnico**

La figura procesal del dictamen técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos de este, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente al usuario por el daño reclamado.

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

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

De conformidad con lo expuesto, el CAU realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del reclamo presentado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble del reclamante.

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

El CAU en el informe técnico N.° IT-0254-CAU-23 estableció los hechos siguientes:

“[…]

1. Se observó que la vivienda se encuentra aparentemente deshabitada, constatando de esta manera el correo remitido por el usuario el pasado 30 de agosto, en el cual informa del cambio de su lugar de residencia; debido a lo anterior no fue posible verificar si las instalaciones internas de la vivienda se encuentran en buen estado y si cumplen con la normativa para instalaciones y uso de equipos de asistencia médica. (…)
2. Se verificaron las condiciones de la red de distribución secundaria propiedad de la empresa distribuidora, a la cual se encuentra conectado el suministro, constatando que esta se encuentra en buen estado. (…)
3. No se tienen reportes de llamadas asociadas a interrupciones o reclamos de bajo voltaje de usuarios conectados al transformador xxx durante el mes de marzo de 2023.
4. Al revisar el historial de llamadas relacionadas con falta de energía, variaciones de tensión o reclamos por daños a equipos, no se tiene ningún reporte por usuarios conectados al mismo transformador durante el mes de marzo del presente año y el único reporte de falta de energía fue presentado por el suministro del usuario en horas de la tarde del 16 de marzo, validando que no había existido falla alguna.
5. Al revisar la cantidad interrupciones que afectaron al suministro durante el mes de marzo de 2023 se verifica que el usuario percibió un total de 7 interrupciones momentáneas de energía, todas relacionadas con el accionamiento de equipos de protección con cierre automático. No se tienen registros de interrupciones en la fecha en que el usuario describe el evento. (…)

Al no tenerse registro o reportes de eventos eléctricos en la red de la empresa distribuidora asociados con el suceso y en la fecha descrita por el señor xxx, no se cuenta con argumentos técnicos para establecer responsabilidad por parte de la empresa distribuidora DELSUR en el daño de los equipos eléctricos reportados por el usuario. (…)

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

“[…] Al realizar un análisis de las interrupciones de energía eléctrica para los días 16, 17 y 18 de marzo de 2023 se determinó que no se tienen registros de interrupciones del servicio eléctrico que hayan afectado al suministro bajo análisis, tampoco se tienen llamadas con reportes por fluctuaciones o variaciones de tensión; por consiguiente, no se tiene evidencia de eventos en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora que hayan afectado la continuidad del suministro identificado con el NC xxx, de hecho, el único reporte con el que cuenta la empresa distribuidora es un reporte de falta de energía por parte del usuario en horas de la tarde del 16 de marzo de 2023 (un día antes de la fecha que el usuario describe el suceso) el cual fue cerrado por la empresa distribuidora con causa de “Falsa Alarma”

Al no tenerse registro de eventos eléctricos en la red de distribución, no se pudo corroborar que el fuerte ruido que el usuario describe haber escuchado en el tablero eléctrico principal de la vivienda fue producto de una falla externa y no de una falla en la instalación eléctrica interna de la vivienda. (…)

De la investigación realizada, el CAU determinó que los daños en los aparatos eléctricos reclamados no se originaron por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y, por tanto, no existe una relación causal entre la calidad del servicio y el daño reclamado.

**2.1.2. Argumentos expuestos en alegatos finales por el usuario**

Con relación a los argumentos y video presentado por el señor xxx el día veinticuatro de octubre este año, debe indicarse lo siguiente:

1. Se revisó el video presentado junto a las pruebas incorporadas y no se encontró ninguna evidencia para establecer la relación causal entre una posible falla de la red de distribución propiedad de la empresa DELSUR y el daño en los equipos reportados, debido a que no existió ninguna falla en la red eléctrica en la fecha en la que se reportó que se dañaron los equipos.

Por otra parte, el video presentado por el usuario no se puede establecer la fecha que fue grabado y dicha prueba no está vinculada con el evento que el usuario expresa derivó en el presunto daño en los equipos eléctricos.

1. Respecto al argumento relacionado a que las interrupciones del servicio eléctrico en fechas anteriores del reclamo generaron el daño en los equipos eléctricos del usuario, debe señalarse que el señor xxx no precisa la fecha de dichos eventos, ni agrega prueba técnica que permita corroborar dichas incidencias, por lo cual dicho argumento es meramente especulativo.
2. Sobre las gestiones realizadas por el CAU y esta Superintendencia, debe indicarse al usuario que las actuaciones de esta entidad reguladora se encuentran legitimadas y regidas por el principio de verdad material determinado en el artículo 3 numeral 8 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el cual es definido de la forma siguiente:

Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados.

Por lo tanto, el resultado contenido en el informe técnico N.° IT-0254-CAU-23 deriva del estudio técnico del personal de esta Superintendencia y se ha basado en los datos reales y verificables obtenidos, el cual no se limita únicamente a los hechos, argumentos y pretensiones expuestas por el usuario y la distribuidora, sino que son un análisis integral para detectar e identificar si durante el procedimiento existen condiciones en la infraestructura eléctrica y en el servicio eléctrico que generen situaciones de riesgo para las personas y sus bienes.

De tal forma que si se identifican situación que no cumplen la normativa sectorial, se dictamine las correcciones técnicas oportunas y recomendaciones pertinente al usuario y la distribuidora.

Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que, de conformidad con el análisis realizado no se le puede atribuir a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. la responsabilidad por el daño que presentan los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx.

El CAU determinó que el daño en los aparatos electrónicos reclamados no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y, por tanto, no existe una relación causal entre la calidad del servicio y el daño reclamado.

Por lo tanto, se establece que el usuario no presentó ninguna prueba técnica que fundamente que una falla en la red eléctrica de la distribuidora produjo el daño en sus equipos eléctricos, por lo que advierte que el señor xxx no agregó elementos que permitan desvirtuar las conclusiones técnicas establecidas en el informe N.° IT-0254-CAU-23.

**2.2. Análisis legal**

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

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

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

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo del usuario que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del daño reportado por el usuario que generaron el presente diferendo.
* En la tramitación del procedimiento, consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición.
* El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que no existieron condiciones técnicas que afectaron el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., no es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto no debe compensar al usuario.

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

1. **CONCLUSIÓN**

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-0254-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. de la obligación de compensar económicamente al señor xxx por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC xxx y el daño sufrido en los equipos eléctricos reclamados.

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-0254-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx, no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.
2. Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente