**ACUERDO N.° E-0884-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día dieciséis de noviembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

1. El día veinte de febrero del año pasado, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por considerar que debido a la falla ocurrida el día siete de noviembre del dos mil veintidós, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC xxx, se dañó una refrigeradora, marca LG, modelo GM-T472UVY, serie 102MRSS19342, por lo cual solicitó una compensación económica en los conceptos siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Revisión técnica | USD 40.00 |
| Sustitución de refrigeradora dañada | USD 549.00 |
| Pérdida de alimentos | USD 200.00 |
| Daños Morales | USD 211.00 |

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

1. **Audiencia**

Por medio el acuerdo N.° E-0264-2023-CAU, de fecha veinte de marzo de este año, esta Superintendencia indicó a la señora xxx que esta Institución no se pronunciaría respecto a la compensación por presuntos daños morales y pérdida de alimentos, por no encontrase facultada por la ley sectorial.

En el mismo proveído, se 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.

Por otra parte, 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 veintitrés de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día trece de abril de este año.

El día trece de abril 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 y manifestó lo siguiente:

“[…] **A. Acreditación Legal de la Propiedad de los bienes dañados**

(…) ordene al denunciante presentar los originales de las facturas o créditos fiscales que corroboren la propiedad de la usuaria, *so pena* de ser declarada la denuncia improcedente. (…)

**B. Procedimiento de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos a Equipos, Artefactos o Instalaciones**

(…)  En virtud de los anterior, es este acto, solicitamos que SIGET garantice objetivamente el cumplimiento de las disposiciones regulatorias establecidas en los cuerpos normativos correspondientes.

Lo anterior, siempre y cuando, se acredite que DELSUR es el responsable de los daños ocasionados, todo lo cual negamos desde ya, debido a los argumentos y a los elementos probatorios técnicos que ha sido desarrollados en el presente escrito […]”

Mediante memorando con referencia N.° M-0218-CAU-2023, de fecha dieciocho de abril del presente año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0357-2023-CAU, de fecha dos de mayo de este año, esta Superintendencia declaró sin lugar la solicitud de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. relacionada a la improcedencia del reclamo presentado por la señora xxx.

En el mismo proveído, se 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.

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 cinco de mayo del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día cinco de junio de este año.

El día cinco de junio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual manifestó argumentos técnicos de ampliación para demostrar que no es procedente la compensación económica reclamada.

Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha tres de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0179-CAU-23, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

“[…]

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

De acuerdo con los argumentos expuestos por las partes involucradas, y con base en la inspección técnica efectuada y a la información recopilada por el personal técnico del CAU de la SIGET, se procedió a efectuar el análisis de la información que fue presentada por la empresa distribuidora DELSUR y la usuaria.

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

El personal técnico de la empresa DELSUR, con fecha 13 de marzo del 2023, realizó inspección en el suministro identificado con el NC xxx, bajo la orden de servicio n.° xxx, presentando las siguientes conclusiones:

**TRANSFORMADOR**

Se inspecciono visualmente el transformador con placa XXX, con fuente de tensión 4.1 KV y capacidad 50 KVA, conectado a red en Media Tensión, con su gancho stirrup y grapa AGP correcta y debidamente polarizado, no se observaron fugas de aceite.

**RED SECUNDARIA**

La red de distribución Aérea en baja tensión se observó en buenas condiciones debidamente conectadas a las bajadas del transformador con conectores yp25u25 compresadas correctamente.

**ACOMETIDA**

Conductor de aluminio (wp y acsr) calibre # 6, compresada correctamente a la red de distribución en baja tensión y a las líneas de cobre # 8 de entrada del medidor.

**MEDIDOR**

Identificado en terreno con el # de serie xxx y lectura: xxx concuerda con el registro del sistema, se verifico que el medidor cuenta con sello de tapa correctamente colocado, conectado previamente con puntas de cobre calibre # 8 THHN, funcionando correctamente.

**CAJA TÉRMICA**

Se observo que las condiciones de las instalaciones internas del cliente no cumplen con los estándares establecidos por el NEC, caja fuera de norma, no cuenta con barra equipotencial entre puesta atierra y barra de paralización, línea de puesta a tierra tiene empalmes.

Se midió tensión en los bornes de entrada con los siguientes valores: v; VLN=121.3, Se midió resistencia a tierra con valor de 55 ohmios, fuera de norma, Condiciones irregulares Fuera de Norma.

**TOMACORRIENTE DONDE ESTÁ CONECTADO EQUIPO**

Se revisó tomacorriente doble instalado en pared sin línea de polarización a tierra, el orden de línea y neutro se encontró correctamente.

**EQUIPO(S) REPORTADO(S) EN RECLAMO**

Se revisó refrigerador conectado a tomacorriente, se validó que al conectar el equipo funciona o encienden la luz interna del mismo, mas no cumple la función de enfriar (no trabaja el motor).

**FALLAS Y ACONTECIMIENTOS EN LA RED**

Según bitácora de registro de eventos sucedidos en la red de distribución DELSUR, en fecha 07/11/2022 no existió ninguna interrupción del suministro que haya ocasionado daños al aparato reclamado por el cliente.

No existen reclamos técnicos.

**6.2 Interrupciones ocurridas durante los meses de septiembre a noviembre del 2022**

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

Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, se determinó que la cantidad de servicios eléctricos conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora DELSUR con el código **XXX** son 65, incluyendo el servicio eléctrico a nombre de la señora xxx, vinculado con el suministro objeto de análisis.

En el cuadro n.° 1, se observa el detalle de los Números de Identificación de Contrato (NC) de los 65 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 del mes de septiembre a noviembre del 2022, se registraron 45 interrupciones en el mes de septiembre; 42 interrupciones durante el mes de octubre, y se registraron 18 interrupciones durante el mes de noviembre del 2022 que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

**Cuadro n.° 2.** Se registraron 45 interrupciones en el mes de septiembre, durante el mes de octubre se registraron 42 interrupciones, y durante noviembre del 2022 se registraron 18 interrupciones que afectaron el suministro identificado con el **NC101188001.**

Del cuadro anterior, se puede observar que de las 105 interrupciones reportadas por la empresa DELSUR durante los meses de septiembre a noviembre del 2022 que afectaron el suministro con NC xxx todas son de tipo temporal, es decir, con una duración menor a 3 minutos. Además, se observa que 43 de las interrupciones reportadas en el período analizado se deben al accionamiento del elemento con código R251-00, y 38 de las interrupciones reportadas en el período analizado se deben al accionamiento del elemento con código R061-00 siendo ambos elementos Recloser Tripolar Telecontrolado.

**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 6 al 8 de noviembre del 2022, SIGET solicitó dicha información a la sociedad DELSUR en el numeral 4 de la parte 3 del acuerdo **N.° E-0264-2023-CAU**.

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al período del 6 al 8 de noviembre del 2022, en donde se puede observar que la empresa distribuidora reportó 1 interrupción (ocurrida el 6 de noviembre de 2022) asociada al accionamiento del elemento R251-00, el cual está relacionado con el suministro bajo análisis.

**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 la señora xxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 27 de enero del 2023. Lo anterior se puede observar en la siguiente imagen:

De la imagen anterior se puede observar que el reclamo por daños a equipos interpuesto ante DELSUR por la señora xxx fue recibido por dicha empresa con fecha 27 de enero del 2023; sin embargo, al revisar los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras, específicamente los relacionados con los reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo centro de transformación al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el **NC xxx**, se encontró que en el mes de enero del 2023 la empresa DELSUR no registró el reclamo presentado por la señora Xxx. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

La señora xxx estableció en su reclamo que a raíz de irregularidades en la red de distribución eléctrica que involucran cortes de energía de diferente duración, así como un voltaje irregular en el servicio, con fecha 7 de noviembre del 2022 se le dañó su refrigeradora.

Por otro lado, se verificó que en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, durante los meses de agosto del 2022 a enero del 2023, no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación con código XXX que hayan sido afectados durante los meses de septiembre a noviembre del 2022.

**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 el mes de noviembre del 2022.**

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 noviembre del 2022, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código **XXX**.

**6.6 Análisis de los argumentos presentados por la señora xxx**

La señora Xxx menciona que con fecha 7 de noviembre del 2022 se le dañó su refrigeradora dándose cuenta hasta el 8 de noviembre al encontrar los alimentos descongelados y posteriormente se percató que el equipo ya no funcionaba.

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora, se constató que, de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 6 al 8 de noviembre del 2022 la empresa distribuidora reportó con fecha 6 de noviembre del 2022, una interrupción asociada al accionamiento del elemento R251-00; sin embargo, se indagó que la ubicación del elemento R251-00 se encuentra cerca de la subestación Masalapa instalada en el municipio de Opico, departamento de La Libertad. Lo anterior se puede observar en la siguiente imagen:

En la imagen anterior se puede observar que el elemento R251-00 reportado por la empresa DELSUR en la interrupción del 6 de noviembre del 2022 con una duración menor de un minuto, está instalado aguas arriba, a una distancia bastante considerable, de la ubicación del suministro bajo análisis; por lo tanto, el suministro de la usuaria reclamante únicamente fue afectado con la continuidad del servicio, así como todos aquellos servicios que son alimentados por el recloser R251-00.

Por tanto, de conformidad con la investigación realizada, se puede establecer que no ha existido una relación causal entre el daño que presenta el equipo electrodoméstico de la usuaria con las interrupciones registradas por la empresa DELSUR, en el suministro con NC xxx. Por consiguiente, el CAU es de la opinión que la interrupción registrada en el suministro bajo análisis con fecha 6 de noviembre del 2022, en primer lugar, no coincide con la fecha en la que la señora Xxx reportó el daño en el equipo eléctrico, y en segundo lugar, el elemento asociado a dicha interrupción se encuentra ubicado aguas arriba del suministro, afectando a todos los usuarios conectados en el circuito solamente en la continuidad del servicio eléctrico con un tiempo de duración de menos de un minuto; además, se constató que durante los meses de septiembre a noviembre del 2022, no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación con código **XXX**.

**6.7 Análisis de los argumentos presentados por DELSUR**

La sociedad DELSUR se basa en tres argumentos para determinar que no es responsable del daño en el equipo eléctrico reportado por la señora Xxx, los cuales son los siguientes:

1. Se observo que las condiciones de las instalaciones internas del cliente no cumplen con los estándares establecidos por el NEC, caja fuera de norma, no cuenta con barra equipotencial entre puesta a tierra y barra de polarización, línea de puesta a tierra tiene empalmes.

Se midió tensión en los bornes de entrada con los siguientes valores: v; VLN=121.3, Se midió resistencia a tierra con valor de 55 ohmios, fuera de norma, Condiciones irregulares Fuera de Norma

1. Se revisó tomacorriente doble instalado en pared sin línea de polarización a tierra, el orden de línea y neutro se encontró correctamente.
2. Según bitácora de registro de eventos sucedidos en la red de distribución DELSUR, en fecha 07/11/2022 no existió ninguna interrupción del suministro que haya ocasionado daños al aparato reclamado por el cliente.

No existen reclamos técnicos.

1. Se observó que, en la visita realizada el 13 de marzo del 2023 el usuario cuenta con extensión fuera de norma conectada desde el cuerpo terminal, teniendo unión de aluminio cobre en el neutro, esto provoca falso contacto.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Con relación al primer y segundo argumento, el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos 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 tercer argumento, es importante mencionar que de acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora se constató que, de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 6 al 8 de noviembre del 2022 no se encontró evidencia de registros de eventos ocurridos con fecha 7 de noviembre de 2022 que hayan afectado la continuidad del servicio identificado con el NC xxx. Además, no se encontró registros de reclamos por falta de energía o variaciones de voltaje de usuarios conectados al centro de transformación identificado con el código **XXX**.
2. Con relación al cuarto argumento, durante la inspección realizada al lugar por personal técnico del CAU, se verificó que, tanto en la acometida, como en el tablero principal del suministro con NC xxx no se detectaron falsos contactos en las conexiones.

Bajo el criterio anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora son aceptables, ya que se ha comprobado, mediante el análisis de la información presentada por la empresa DELSUR y de la inspección técnica efectuada por el CAU, que el 7 de noviembre del 2022 (fecha en la cual la señora xxx manifestó que ocurrió el daño en su equipo eléctrico) no se registró ningún evento que afectara el suministro con NC xxx.

También, se constató que la interrupción registrada por la empresa DELSUR con fecha 6 de noviembre del 2022 fue de tipo temporal con duración menor a un minuto. Además, se verificó que durante los meses de septiembre a noviembre del 2022 no se reportaron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la unidad de transformación con código XXX donde se encuentra conectado el suministro con NC xxx.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que no existen evidencias claras de que las interrupciones registradas por la sociedad DELSUR, estén relacionadas con el daño en el equipo reportado por la señora xxx, ya que para el 7 de noviembre del 2022 no se reportaron eventos que afectaran el suministro bajo análisis.

**7. CONCLUSIÓN**

De los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 6 al 8 de noviembre del 2022, no se encontró evidencia de registros de eventos ocurridos con fecha 7 de noviembre de 2022 que hayan afectado la continuidad del servicio identificado con el NC xxx, y por consiguiente el daño en el equipo reclamado por la usuaria.

El CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraba conectado el equipo eléctrico reclamado por la usuaria 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.

De los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR 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**.

De los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, durante los meses de septiembre a noviembre del 2022, no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación con código **XXX**.

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora no es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por la señora Xxx, en el suministro identificado con el **NC xxx**.

**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 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 son aceptables, ya que no existen evidencias que conduzcan a determinar que debido a fallas o deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica, esta fue la causa del daño que presenta el equipo eléctrico afectado en el suministro identificado con el **NC xxx**.
2. 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 DELSUR, S. A. de C. V., no es la responsable por el daño acontecido en el equipo eléctrico reportado por la señora xxx, correspondiente al suministro identificado con el **NC xxx**. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones del daño reportado en el equipo eléctrico, la compensación reclamada por la señora xxx, no es procedente. (…)
3. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0357-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0179-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 once de julio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día doce de julio del presente año, la señora xxx, presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

“[…] 1. Las interrupciones en el servicio eléctrico proporcionado por la empresa DELSUR son constantes lo que no desvincula el daño acumulado en los aparatos eléctricos

2. Que las interrupciones sean menos de un minuto, no significa que la intensidad con que se restablece la energía sea la adecuada o controlada siempre, aunque sean pocas. Sin embargo, la Refrigeradora en mención había sido reparada meses atrás a raíz de un corte de energía que inició entre las dieciocho y diecinueve horas del día 22 de junio 2022 y que duró 3 días. A partir de esa fecha es lógico que por pequeña que sea la interrupción ya sea en duración o en potencia, a partir de ese momento **la refrigeradora quedó más susceptible a dañarse.** Si bien es cierto, que debí presentar en esa fecha el reclamo, el electricista tardó bastante en ir a revisar y reparar la refrigeradora debido a problemas de horario (…)

3. Yo mencioné que la interrupción se había realizado con fecha 7 de noviembre, pero en realidad esa supuse que había sucedido, porque el descongelamiento fue mayor el día 8 de noviembre, pero eso pensé que había sido el 7 de noviembre, pero no, El daño había sido el Domingo 6 de noviembre. Es lógico que si hoy se va la energía se mantiene congelados los alimentos, no se nota hasta el tercer día, Eso se puede comprobar científicamente. El día 7, el deshielo NO era evidente hasta el día martes 08 de noviembre de 2022 que fue cuando les comuniqué a mis familiares, como lo demuestro con las capturas de pantalla del Chat familiar.

4. Si el daño fuera por que no cumple los estándares la caja térmica, todos mis electrodomésticos estuvieran arruinados; además, la Refrigeradora ya había quedado vulnerable desde el 22 de junio de 2022 del corte de energía de tres días.

5. Que las personas no reclamaron daños a equipos de noviembre 2022 o no reportaron cortes o interrupciones, no significa que no hayan sucedido o que. No sufran daños sus equipos, lo que no existe es <<una cultura de denuncia>> y podría ser que se quieren evitar gastos telefónicos pues la mayoría de ellos tienen trabajos informales.

6. Si el tomacorriente estuviera provocando daño ya se hubiera dañado mi horno-tostador también.

7. La empresa DELSUR en su informe técnico alude <<conexión fuera de norma>> cuando según lo que recuerdo, personal de Delsur revisaron y trataron dicha acometida en el pasado cuando reporté variaciones considerables de voltaje.

8. La empresa DELSUR manifiesta su menosprecio y rechazo en NO hacerse responsable de los daños causados por su mal servicio desde el momento en que NO Registró mi reclamo el día 27 de enero de 2023. Como institución seria no debe de maltratar a sus clientes de esa forma. Los clientes somos personas dignas y merecemos respeto. […]

En dicho escrito, adjunto copia de captura de pantalla para demostrar la fecha del daño de la refrigeradora y señalo dirección de correo electrónico para recibir notificaciones.

El día veintiuno de julio de este 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. **Ampliación del informe técnico N.° IT-0179-CAU-23**

Mediante el acuerdo N.° E-0594-2023-CAU, de fecha nueve de agosto de este año, se suspendió el plazo procesal por dos meses establecidos en el artículo 90 de la Ley de Procedimientos Administrativos, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, para que el CAU emita un informe técnico, en el cual se pronuncie los argumentos expuestos por la señora xxx en el escrito de fecha doce de julio del presente año.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día catorce de agosto del presente año.

Por medio de memorando de fecha trece de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0257-CAU-23, en el que estableció lo siguiente:

“[…]

**3.** **ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA SEÑORA xxx EN EL ESCRITO DE FECHA 12 DE JULIO DEL 2023**

La señora xxx, en su escrito con fecha 12 de julio del 2023, menciona que no está de acuerdo con lo dictaminado en el informe técnico N.° IT-0179-CAU-23, presentando como alegatos finales los siguientes argumentos:

1. Las interrupciones en el servicio eléctrico proporcionado por la empresa DELSUR son constantes lo que no desvincula el daño acumulado en los aparatos eléctricos.

En relación con este argumento, el CAU verificó que, con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, todas las interrupciones reportadas por la empresa DELSUR en el mes de noviembre del 2022, antes de la fecha en que se reportó el daño en el equipo y que afectaron el suministro con NC xxx, son de tipo momentánea, es decir, con una duración menor a 3 minutos, el cual es el tiempo requerido para restablecer los dispositivos de control y protección; por lo que la afectación de los suministros se manifiesta en la pérdida total de tensión (interrupción en la continuidad del servicio eléctrico ).

Además, se verificó en la bitácora de operaciones correspondiente al período del 6 al 8 de noviembre del 2022, en donde se pudo observar que la empresa distribuidora reportó una interrupción (ocurrida el 6 de noviembre de 2022) asociada al accionamiento del elemento R251-00, el cual está relacionado con el suministro bajo análisis; sin embargo, se constató que, la ubicación del elemento R251-00 se encuentra cerca de la subestación xxx instalada en el municipio de xxx, departamento de xxx a una distancia considerable del suministro bajo análisis por lo que difícilmente pueda generar fluctuaciones o variaciones de voltaje que puedan estar asociados al daño en el equipo reportado por la señora xxx.

1. Que las interrupciones sean menos de un minuto, no significa que la intensidad con que se restablece la energía sea la adecuada o controlada siempre, aunque sean pocas. Sin embargo, la Refrigeradora en mención había sido reparada meses atrás a raíz de un corte de energía que inició entre las dieciocho y diecinueve horas del día 22 de junio de 2022 y que duró 3 días. A partir de esa fecha es lógico que por pequeña que sea la interrupción ya sea en duración o en potencia, a partir de ese momento la refrigeradora quedó más susceptible a dañarse. Si bien es cierto, que debí presentar en esa fecha el reclamo, el electricista tardó bastante en ir a revisar y reparar la refrigeradora debido a problemas de horario en sus compromisos laborales.

En relación con este punto, el CAU considera que, con base en lo establecido en el punto 1, las interrupciones registradas antes del 7 de noviembre del 2022, fecha en la que fue reportado el daño en el equipo eléctrico por parte de la señora xxx, fueron de tipo momentáneas, afectando únicamente al suministro en la continuidad del servicio eléctrico. Por otra parte, no existen elementos de prueba que puedan relacionar el daño que presenta el equipo afectado con las causas que lo originaron.

1. Yo mencioné que la interrupción se había realizado con fecha 7 de noviembre, pero en realidad esa fecha supuse que había sucedido, porque el descongelamiento fue mayor el día 8 de noviembre, por eso pensé que había sido el 7 de noviembre, pero no, El daño había sido el Domingo 6 de noviembre. Es lógico que si hoy se va la energía se mantienen congelados los alimentos, no se nota hasta el tercer día, Eso se puede comprobar científicamente. El día 7 el deshielo NO era evidente hasta el día martes 08 de noviembre de 2022 que fue cuando les comuniqué a mis familiares, como lo demuestro con las capturas de pantalla del Chat familiar.

Sobre este punto el CAU considera que, con base en la analizado en el punto 1, se verificó que la interrupción reportada por la empresa distribuidora con fecha 6 de noviembre del 2022, y que afectó el suministro bajo análisis, fue de tipo temporal con una duración de menos de 1 minuto, y el elemento reportado con el accionamiento fue el recloser R251-00, el cual se encuentra ubicado cerca de la subestación xxx instalada en el municipio de xxx, departamento de xxx, por lo que se determinó que no existe una relación directa entre la interrupción y el daño en el equipo reportado por parte de la señora xxx.

1. Si el daño fuera porque no cumple los estándares la caja térmica, todos mis electrodomésticos estuvieran arruinados; además, la Refrigeradora ya había quedado vulnerable desde el 22 de junio de 2022 del corte de energía de tres días.

En relación con este argumento, el CAU es de la opinión que las deficiencias en el sistema de puesta a tierra en el tablero principal del suministro no están asociadas a una posible falla en el equipo reportado por la señora xxx.

1. Que las personas no reclamaron daños a equipos de noviembre 2022 o no reportaran cortes o interrupciones, no significa que no hayan sucedido o que no sufran daños sus equipos, lo que no existe es < una cultura de denuncia > y podría ser que se quieren evitar gastos telefónicos pues la mayoría de ellos tienen trabajos informales.

El CAU verificó, a partir de la información proporcionada por la sociedad DELSUR y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que no existen reclamos por falta de energía y bajo voltaje durante el mes de noviembre del 2022, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX, y durante los meses de agosto del 2022 a enero del 2023, lo cual puede estar relacionado a que las interrupciones que han afectado a estos suministros han sido momentáneas (menores a tres minutos), es decir, el tiempo de afectación en la continuidad del servicio ha sido mínimo. Además, no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación.

1. Si el tomacorriente estuviera provocando daño ya se hubiera dañado mi horno-tostador también.

El CAU considera 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. Por lo tanto, se puede establecer que debido a 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 los equipos eléctricos.

1. La empresa DELSUR en su informe técnico alude a < conexiones fuera de norma > cuando según lo que recuerdo, personal de Delsur revisaron y trataron dicha acometida en el pasado cuando reporté variaciones considerables de voltaje.

En relación con este punto, el CAU verificó que, dentro de los argumentos presentados por la sociedad DELSUR relacionados con las instalaciones internas, se hace referencia a los siguientes aspectos:

* + ACOMETIDA: Conductor de aluminio (wp y acsr) calibre # 6, compresada correctamente a la red de distribución en baja tensión y a las líneas de cobre # 8 de entrada del medidor.
  + **CAJA TÉRMICA**: Se observo que las condiciones de las instalaciones internas del cliente no cumplen con los estándares establecidos por el NEC, caja fuera de norma, no cuenta con barra equipotencial entre puesta atierra y barra de paralización, línea de puesta a tierra tiene empalmes. Se midió tensión en los bornes de entrada con los siguientes valores: v; VLN=121.3, Se midió resistencia a tierra con valor de 55 ohmios, fuera de norma, Condiciones irregulares Fuera de Norma.
  + **TOMACORRIENTE DONDE ESTÁ CONECTADO EQUIPO**: Se revisó tomacorriente doble instalado en pared sin línea de polarización a tierra, el orden de línea y neutro se encontró correctamente.

Con base en lo anterior, el CAU mantiene que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraba conectado el equipo eléctrico reclamado por la usuaria 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 puede establecer que debido a 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 los equipos eléctricos.

1. DELSUR manifiesta su menosprecio y rechazo en NO hacerse responsable de los daños causados por su mal servicio desde el momento en que NO Registró mi Reclamo el día 27 de enero de 2023. Como institución seria no debe maltratar a sus clientes de esa forma. Los clientes somos personas dignas y merecemos respeto.

En relación con este argumento, el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0179-CAU-23 que, con base en la revisión de los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, dicha sociedad no registró el reclamo por daños a equipos presentado por la señora xxx, con fecha 27 de enero del 2023, declarando inadmisible dicho reclamo por estar fuera de tiempo de su presentación, según lo establecido en la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES, en la cual se considera que los reclamos deberán ser interpuestos ante el operador dentro del plazo de seis meses contados a partir del momento o fecha en que sucedió el evento que motivó el reclamo.

Según la información brindada por la sociedad DELSUR, esta consideró como fecha del daño del equipo en el mes de junio del 2022 ya que el reclamo interpuesto por la señora xxx hace referencia a una falla ocurrida en el mes de junio del 2022.

Ahora bien, fue hasta que la señora xxx interpuso el reclamo ante el CAU, con fecha 20 de febrero del 2023, que se detectó que la sociedad DELSUR había declarado inadmisible el reclamo; sin embargo, esta situación fue aclarada por el CAU dándole ingreso al reclamo por parte de DELSUR. Posteriormente, con fecha 13 de marzo del 2023, personal técnico de DELSUR realizó la inspección por daños a equipos en el suministro bajo análisis y generó el respectivo informe técnico.

Bajo el contexto anterior, se considera que los argumentos presentados por la señora xxx no cuentan con elementos técnicos que puedan establecer que el daño ocurrido en su equipo eléctrico se deba a fallas en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa distribuidora.

**4. CONCLUSIÓN**

En consideración a los argumentos presentados por la señora xxx en alegatos finales, se concluye en lo siguiente:

1. El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora y la recopilada por esta institución a lo largo del proceso investigativo y que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros de fallas y eventos ocurridos en la zona, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones contenido en el acuerdo N.° 319-E-2014.
2. Con base en lo expuesto y tomando en consideración la información que fue recabada por el CAU a lo largo del proceso de la investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por la señora xxx en contra de esa empresa distribuidora, se establece que no ha presentado pruebas o argumentos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico que rindió a la superintendencia.
3. Por lo anterior, y de conformidad al análisis efectuado en el informe técnico N.° IT-0179-CAU-23, se establece que la sociedad DELSUR, S. A. de C. V. no es la responsable por el daño acontecido en el equipo eléctrico reportado por la señora xxx, correspondiente al suministro identificado con el **NC xxx**; por consiguiente, el CAU mantiene que la compensación reclamada por la señora xxx no es procedente. […]”
4. **SENTENCIA**
5. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:
6. **MARCO REGULATORIO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **ANÁLISIS**

**2.1. Análisis técnico**

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

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

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

De conformidad con lo expuesto, el CAU realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del reclamo presentado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad 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 del equipo eléctrico**

El CAU en el informe técnico N.° IT-0179-CAU-23 estableció los hechos siguientes:

“[…]

De los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 6 al 8 de noviembre del 2022, no se encontró evidencia de registros de eventos ocurridos con fecha 7 de noviembre de 2022 que hayan afectado la continuidad del servicio identificado con el NC xxx, y por consiguiente el daño en el equipo reclamado por la usuaria.

El CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraba conectado el equipo eléctrico reclamado por la usuaria 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.

De los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR 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**.

De los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, durante los meses de septiembre a noviembre del 2022, no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación con código **XXX**.

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora no es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por la señora xxx, en el suministro identificado con el **NC xxx**. […]

Cabe aclarar que, respecto a los argumentos de la usuaria, el CAU determinó en el informe técnico N.° IT-0179-CAU-23 lo siguiente:

“[…] De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora, se constató que, de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 6 al 8 de noviembre del 2022 la empresa distribuidora reportó con fecha 6 de noviembre del 2022, una interrupción asociada al accionamiento del elemento R251-00; sin embargo, se indagó que la ubicación del elemento R251-00 se encuentra cerca de la subestación xxx instalada en el municipio de xxx, departamento de xxx.(…)

(…) se puede observar que el elemento R251-00 reportado por la empresa DELSUR en la interrupción del 6 de noviembre del 2022 con una duración menor de un minuto, está instalado aguas arriba, a una distancia bastante considerable, de la ubicación del suministro bajo análisis; por lo tanto, el suministro de la usuaria reclamante únicamente fue afectado con la continuidad del servicio, así como todos aquellos servicios que son alimentados por el recloser R251-00.

Por tanto, de conformidad con la investigación realizada, se puede establecer que no ha existido una relación causal entre el daño que presenta el equipo electrodoméstico de la usuaria con las interrupciones registradas por la empresa DELSUR, en el suministro con NC xxx. Por consiguiente, el CAU es de la opinión que la interrupción registrada en el suministro bajo análisis con fecha 6 de noviembre del 2022, en primer lugar, no coincide con la fecha en la que la señora xxx reportó el daño en el equipo eléctrico, y en segundo lugar, el elemento asociado a dicha interrupción se encuentra ubicado aguas arriba del suministro, afectando a todos los usuarios conectados en el circuito solamente en la continuidad del servicio eléctrico con un tiempo de duración de menos de un minuto; además, se constató que durante los meses de septiembre a noviembre del 2022, no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación con código **XXX**. (…)

Asimismo, respecto a los argumentos de la señora xxx, en el informe técnico N.° IT-0257-CAU-23, se dictaminó lo siguiente:

[…] el CAU verificó que, con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, todas las interrupciones reportadas por la empresa DELSUR en el mes de noviembre del 2022, antes de la fecha en que se reportó el daño en el equipo y que afectaron el suministro con NC xxx, son de tipo momentánea, es decir, con una duración menor a 3 minutos, el cual es el tiempo requerido para restablecer los dispositivos de control y protección; por lo que la afectación de los suministros se manifiesta en la pérdida total de tensión (interrupción en la continuidad del servicio eléctrico ).

Además, se verificó en la bitácora de operaciones correspondiente al período del 6 al 8 de noviembre del 2022, en donde se pudo observar que la empresa distribuidora reportó una interrupción (ocurrida el 6 de noviembre de 2022) asociada al accionamiento del elemento R251-00, el cual está relacionado con el suministro bajo análisis; sin embargo, se constató que, la ubicación del elemento R251-00 se encuentra cerca de la subestación xxx instalada en el municipio de xxx, departamento de xxx a una distancia considerable del suministro bajo análisis por lo que difícilmente pueda generar fluctuaciones o variaciones de voltaje que puedan estar asociados al daño en el equipo reportado por la señora xxx. (…)

(…) las interrupciones registradas antes del 7 de noviembre del 2022, fecha en la que fue reportado el daño en el equipo eléctrico por parte de la señora xxx, fueron de tipo momentáneas, afectando únicamente al suministro en la continuidad del servicio eléctrico. Por otra parte, no existen elementos de prueba que puedan relacionar el daño que presenta el equipo afectado con las causas que lo originaron(…)

(…) se verificó que la interrupción reportada por la empresa distribuidora con fecha 6 de noviembre del 2022, y que afectó el suministro bajo análisis, fue de tipo temporal con una duración de menos de 1 minuto, y el elemento reportado con el accionamiento fue el recloser R251-00, el cual se encuentra ubicado cerca de la subestación xxx instalada en el municipio de xxx, departamento de xxx, por lo que se determinó que no existe una relación directa entre la interrupción y el daño en el equipo reportado por parte de la señora xxx.(…)

(…) las deficiencias en el sistema de puesta a tierra en el tablero principal del suministro no están asociadas a una posible falla en el equipo reportado por la señora xxx (…)

(…) El CAU verificó, a partir de la información proporcionada por la sociedad DELSUR y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora envía a ésta, que no existen reclamos por falta de energía y bajo voltaje durante el mes de noviembre del 2022, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX, y durante los meses de agosto del 2022 a enero del 2023, lo cual puede estar relacionado a que las interrupciones que han afectado a estos suministros han sido momentáneas (menores a tres minutos), es decir, el tiempo de afectación en la continuidad del servicio ha sido mínimo. Además, no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de trasformación. (…)

(…) El CAU considera 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. Por lo tanto, se puede establecer que debido a 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 los equipos eléctricos. (…)

(…) el CAU mantiene que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraba conectado el equipo eléctrico reclamado por la usuaria 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 puede establecer que debido a 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 los equipos eléctricos (...)

(…) el CAU estableció en el informe técnico N.° IT-0179-CAU-23 que, con base en la revisión de los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, dicha sociedad no registró el reclamo por daños a equipos presentado por la señora xxx, con fecha 27 de enero del 2023, declarando inadmisible dicho reclamo por estar fuera de tiempo de su presentación, según lo establecido en la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES, en la cual se considera que los reclamos deberán ser interpuestos ante el operador dentro del plazo de seis meses contados a partir del momento o fecha en que sucedió el evento que motivó el reclamo.

Según la información brindada por la sociedad DELSUR, esta consideró como fecha del daño del equipo en el mes de junio del 2022 ya que el reclamo interpuesto por la señora xxx hace referencia a una falla ocurrida en el mes de junio del 2022.

Ahora bien, fue hasta que la señora xxx interpuso el reclamo ante el CAU, con fecha 20 de febrero del 2023, que se detectó que la sociedad DELSUR había declarado inadmisible el reclamo; sin embargo, esta situación fue aclarada por el CAU dándole ingreso al reclamo por parte de DELSUR. Posteriormente, con fecha 13 de marzo del 2023, personal técnico de DELSUR realizó la inspección por daños a equipos en el suministro bajo análisis y generó el respectivo informe técnico.

Bajo el contexto anterior, se considera que los argumentos presentados por la señora xxx no cuentan con elementos técnicos que puedan establecer que el daño ocurrido en su equipo eléctrico se deba a fallas en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa distribuidora. […]

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

**2.2. Análisis legal**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuaria, 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 la usuaria ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles de la reclamante.

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

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

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

1. **CONCLUSIÓN**

En atención a los fundamentos expuestos en los informes técnicos N.° IT-0179-CAU-23 e IT-0257-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. del daño reclamado por la señora Xxx por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC xxx y el daño sufrido en el equipo eléctrico reclamado.

1. **RECURSOS**

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

**POR TANTO,** con base en lo expuesto, y, los informes técnicos números IT-0179-CAU-23 e IT-0257-CAU-23 rendidos por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en una refrigeradora, marca LG, modelo GM-T472UVY, serie 102MRSS19342, reclamado por la señora 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 a la señora xxx y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente