**ACUERDO N.° E-0951-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día nueve de diciembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día ocho de junio del presente año, 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 diecisiete de mayo de este año, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC xxx, se dañaron los equipos siguientes:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** |
| Refrigeradora | SAMSUNG | INVERTER | OB2Z4BAR6015291 |
| Lavadora | OSTER | OSWSMD18S |  |

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0490-2023-CAU, de fecha diecinueve de junio de este año, 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 acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintidós y veintisiete de junio del presente año, respectivamente, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el día cinco de julio de este año.

El día cinco de julio del presente año, el licenciado xxx, apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual adjuntó posición técnica para demostrar que no es procedente la compensación económica solicitada 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, en 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-0381-CAU-2023, de fecha diez de julio de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0608-2023-CAU, de fecha catorce de agosto del presente año, esta Superintendencia declaró sin lugar los argumentos de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. relacionados a declarar improcedente el reclamo presentado por la señora xxx.

En el mismo proveído, 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.

Además, 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.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día diecisiete de agosto de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día catorce de septiembre del presente año.

El día trece de septiembre de este año, la distribuidora presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha doce de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0256-CAU-23, por medio del cual estableció lo siguiente:

[…] **6.2 Interrupciones ocurridas durante los meses de agosto a octubre del 2023**

El personal técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó un análisis de la información que fue presentada por la empresa distribuidora, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras, específicamente los relacionados con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo centro de transformación al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el 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 XXXson 68, incluyendo el servicio eléctrico a nombre de la señora xxx, vinculado con el suministro objeto de nuestro análisis. Sin embargo, existe una incongruencia en lo reportado por DELSUR y lo encontrado en campo, debido a que en el sistema refleja que el suministro se encuentra conectado al centro de transformación con xxx y en campo dicho suministro se encuentra conectado al centro de transformación con XXX, tal como se puede observar en las fotografías n.° 1 y 2, por lo que se verificaran las interrupciones de las dos unidades de transformación.

En el cuadro n.° 1, se observa el detalle de los Números de Contrato (NC) de los 68 servicios eléctricos conectados al centro de transformación XXX y 25 suministros conectados al XXX. (…)

También, en el cuadro n.° 2 y 3 se puede observar que en el registro relacionado con las interrupciones y reposiciones del transformador identificado con XXXexistieron 98 interrupciones a partir de enero del 2022 hasta agosto del 2023 y para el mes de mayo del 2023 existieron 3 en dicho transformador; sin embargo, en campo se pudo apreciar que el suministro identificado con NC xxx se encuentra conectado al transformador XXX, por tal razón se analizó dicho transformador, correspondiente al período de enero 2022 hasta agosto del 2023, se encontraron 63 interrupciones en total, de las cuales se observaron que dentro del periodo analizado 19 de ellas sobrepasan los 3 minutos y de estas 9 son interrupciones por fusible fundido en el corte XXX. Para el mes de mayo del 2023, mes en el que manifiesta la usuaria final los daños de los electrodomésticos, existieron interrupciones por fusible fundido y una de ellas ocurrió el día en el cual manifiesta la usuaria que los equipos dejaron de funcionar. Abonado a esto, se verificó que para el mes de agosto del 2023 existió otra interrupción por fusible fundido en dicho corte. (…)

Del cuadro n. ° 3, se puede observar que, durante el mes de mayo del 2023, la empresa DELSUR registró la interrupción identificada con el código XXX, relacionada con el accionamiento del fusible de media tensión ubicado en el corte código XXX a causa de contacto animal, dicha interrupción sucedió el día que indica la señora xxx que se le dañaron sus equipos eléctricos.

**6.3 Bitácora de operaciones**

Con base en la información presentada por la empresa distribuidora, se procedió a efectuar un análisis de los eventos registrados en la bitácora de operaciones correspondientes a las fechas del 10 al 24 de mayo del 2023, con el objetivo de identificar algún evento que esté asociado con el incidente reportado por el usuario con esa misma fecha.

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 17 de mayo del 2023, en donde se verificó que la empresa distribuidora no ha registrado los incidentes y las maniobras realizadas en los eventos del 17 de mayo de 2023, encontrados en las interrupciones reportadas a la superintendencia y que afectaron al suministro bajo análisis. A continuación, un detalle de las incidencias reportadas en la bitácora del 17 de mayo de 2023 (…)

**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 al reclamo interpuesto por la usuaria final, relacionado con daños a equipos eléctricos, se verificó que el servicio con NC xxx se encuentra conectado en campo a la unidad de transformación XXX, en se sentido el suministro está mal relacionado en el sistema comercial de la empresa distribuidora, ya que el reclamo de la señora Pérez está asociado con el centro de transformación XXX.

Por otra parte, se constató que la señora xxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 18 de mayo del 2023. Dicho reclamo, fue identificado por la sociedad DELSUR con el código XXX.

La señora xxx estableció en su reclamo que en fecha 17 de mayo del 2023, después de una interrupción en el servicio suministrado por la empresa DELSUR, se le dañó una refrigeradora marca Samsung y una lavadora marca Oster; dicho reclamo fue registrado por DELSUR (…)

**6.5** **Detalle de reclamos relacionados a bajo voltaje y falta de energía de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX y XXX durante el mes de mayo del 2023**

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, se verificó que no existen reclamos por bajo voltaje durante el mes de mayo del 2023 de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX y XXX (centro de transformación al cual se encuentra conectado el servicio de la usuaria reclamante).

No obstante, se verificó que existen 5 reclamos por falta de energía reportados durante el mes de mayo del 2023, de usuarios cuyos servicios están conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX, lo cual coincide con el evento de falla registrado por la empresa distribuidora con fecha 17 de mayo del 2023, y que sin duda alguna tuvo que haber afectado el servicio de la señora Xxx, según el reclamo interpuso ante la empresa DELSUR relacionado a daños a equipos (...)

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

La señora xxx menciona que con fecha 17 de mayo del 2023, después de escuchar dos explosiones se produjo un corte de energía eléctrica en la zona y posterior al suceso personal de la empresa distribuidora realizó las reparaciones para restaurar el servicio eléctrico; sin embargo, al momento de restablecido el servicio se percató del daño en sus equipos eléctricos.

Al respecto, de conformidad a la investigación realizada, se puede considerar que ha existido una relación entre la falla ocurrida con fecha 17 de mayo del 2023 en la red de distribución de la empresa DELSUR y la afectación que experimentó el suministro de energía eléctrica bajo análisis y que tuvo como consecuencia el daño en los equipos eléctricos reclamados por la señora xxx. Asimismo, se puede establecer que existieron dos eventos consecutivos uno en fecha 16 de mayo del 2023 el cual fue ocasionado por una falla oculta (empresa distribuidora no logró determinar la causa del accionamiento de la protección) y el 17 de mayo del 2023 el cual fue provocado por un contacto animal el cual disparó dos cortes, el XXX y el XXX, afectando directamente a todos los servicios conectados al centro de transformación identificado con el código XXX.

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

Según los escritos presentados por la sociedad DELSUR, mencionan cuatro puntos del por qué la empresa distribuidora no es responsable del daño de los equipos eléctricos que la señora xxx reportó. Los cuales son los siguientes:

1. El valor de la medición de puesta a tierra no cumple con lo establecido por SIGET art, 126 Acuerdo 93-E-2008, menor o igual a 25 ohmios.
2. Se validó que los equipos conectados a los tomacorrientes no cuentan con regulador de voltaje como lo recomienda el fabricante.
3. Los reportes del COSIS de interrupciones del suministro informan que existió falla en la fecha que menciona el cliente; sin embargo, debido ante fallas internas como externas que afectan a los suministros conectados a la red de distribución, no existen más reclamos en la zona por daños a equipos.
4. Red de distribución se observó visiblemente en buenas condiciones.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. En relación al argumento que la instalación eléctrica interna del usuario final incumple lo dispuesto en los acuerdos aprobados por SIGET, al respecto de lo anterior, el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal 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.º 29-E-2000, emitido por la Superintendencia; sin embargo, este centro es de la opinión que la falla por contacto animal acontecida el 17 de mayo de 2023, a las tres horas con veintidós minutos, con una duración de una hora con veintinueve minutos, fue de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada en los cortes identificados con los códigos XXX2 y XXX.
2. Se revisó el manual del usuario de los equipos eléctricos dañados y se determinó que para estos equipos el fabricante no recomienda lo manifestado por la empresa distribuidora; esto tiene sentido ya que la empresa distribuidora es la responsable de mantener los niveles de tensión dentro de los parámetros establecidos por la normativa, de manera que los equipos eléctricos de los usuarios puedan operar eficientemente dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica. Por otro lado, el usuario no puede ser responsable de los incidentes que suceden en la red de distribución ya que es responsabilidad de la empresa distribuidora realizar los mantenimientos preventivos e inversiones de mejora en la red de distribución eléctrica para evitar los inconvenientes que puedan generarse en dicha red, como por ejemplo el contacto animal ocurrido en fecha 17 de marzo del 2023.
3. El argumento relacionado a no existir más reclamos por daños a equipos no desestima que la falla ocurrida en fecha 17 de marzo del 2023, y las condiciones encontradas de falta de mantenimiento en la red de distribución eléctrica, no afectara al suministro bajo estudio y mucho menos que los equipos eléctricos se hayan dañado. Además, según el análisis realizado de los reclamos por falta de energía, se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 17 de marzo de este año fue percibido por más usuarios que tuvieron afectación en la continuidad del servicio eléctrico, y que se desconoce si fueron perjudicados con daños en sus equipos eléctricos por dicha condición, ya que el no haber presentado reclamos por daños en equipos no significa que no fueron afectados.
4. En relación con el estado de la red de distribución eléctrica de la zona, se pudo apreciar que desde el corte identificado con la placa XXX hasta el corte XXX se encuentra con falta de poda y mantenimiento preventivo de líneas y subestaciones, condición que incumple con lo determinado en el artículo 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.

Por otra parte, el CAU es de la opinión que el contacto animal con las líneas aéreas de distribución de energía eléctrica y con sus equipos asociados es común y no tiene un carácter excepcional, es decir, las líneas aéreas de distribución de energía eléctricas y sus equipos asociados están permanentemente sujetos a riesgo de fallas por ese motivo. Por consiguiente, la empresa distribuidora debe estar preparada con elementos de protección que contribuyan a la disipación de las distintas fallas y perturbaciones que puedan ocurrir en su red de distribución eléctrica, así como elementos de protección del tipo Pro-fauna.

 Asimismo, se verificó que la interrupción identificada con el código XXX no fue reportada como caso de Fuerza Mayor o Caso Fortuito ante la Gerencia de Electricidad, la cual es la encargada de analizar y aprobar dichos casos; además, en análisis anteriores a casos similares estos no son aprobados ya que en el Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor se define Fuerza mayor como todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido resistirse y define Caso Fortuito como el suceso inopinado que no se puede prever ni resistir, y como se mencionó anteriormente, este tipo de eventos no tienen un carácter excepcional por lo que la empresa distribuidora debe estar preparada con las respectivas protecciones en la red eléctrica.

**7.** **CONCLUSIÓN**

Se ha verificado que la interrupción registrada por la empresa distribuidora con fecha 17 de mayo del 2023, producida por contacto animal, accionó el corte XXX y el XXX, lo cual generó una corriente de falla en la red de distribución eléctrica, afectando de forma directa el suministro identificado con el NC xxx, lo que incidió en el funcionamiento de los equipos reclamados por la señora xxx.

Bajo el contexto anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por 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 efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla, la cual está registrada en la base de datos que posee la SIGET, con fecha 17 de mayo de 2023; por lo tanto, no exime de la responsabilidad a la empresa distribuidora, ya que existe evidencia de acciones realizadas por personal de DELSUR para atender la falla y restablecer el servicio de energía eléctrica en 17 de mayo de 2023.

Mediante la inspección técnica realizada por el CAU, se pudo observar que la red de distribución eléctrica de la sociedad DELSUR, ubicada en la zona donde se localiza el suministro identificado con el NC xxx, se encuentra con falta de poda y mantenimiento preventivo de líneas y subestaciones, condición que incumple con lo determinado en el artículo 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.

**8.** **VALORACIONES DE LOS DAÑOS ACONTECIDOS EN LOS EQUIPOS ELECTRICOS REPORTADOS POR LA SEÑORA XXX**

La señora xxx, ha solicitado una compensación por la sustitución del equipo eléctrico dañado, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC xxx, por la cantidad total de **MIL SEISCIENTOS CUARENTA 00**/**100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,640.00),** con IVA incluido (…)

De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, y de conformidad al daño reportado en los equipos eléctricos, el CAU es de la opinión que el equipo que debe compensar la empresa distribuidora a la señora Xxx debe ser la refrigeradora marca Samsung, modelo RS27T520S9/AP con número de serie 0B2Z4BAR601529L y la lavadora marca Oster, modelo OS-WSMD18S con número de serie X-SA66200160016.

Por tanto, de conformidad a la normativa antes referida, el CAU realizó el respectivo estudio de mercado, con el objetivo de determinar el valor de compensación del equipo eléctrico reclamado por la usuaria, obteniéndose el siguiente resultado:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Equipo dañado | Marca | Modelo | Serie | Valor (USD) |
| Lavadora | OSTER | OS-WSMD18S | X-SA66200160016 | $ 429.00 |
| Refrigeradora | SAMSUNG | RS27T520S9/AP | 0B2Z4BAR601529L | $ 1,190.00 |
| Total | | | | $ 1,619.00 |

(…) Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que el monto total de compensación por los equipos reportados como dañados en el suministro identificado con el NCxxx,a nombre de la señora xxx, que la sociedad DELSUR debe cancelar asciende a la cantidad de **MIL SEISCIENTOS DIECINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,619.00),** con IVA incluido. (…)

**9. DICTAMEN**

[…]

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo N.º 319-E-2014, las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU es de la opinión que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica, esta fue la causante del daño que presentan los equipos eléctricos afectados en el suministro identificado con el NC xxx .
2. Del análisis realizado a la información vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro eléctrico identificado por la sociedad DELSUR con el NC xxx, en el mes de mayo del 2023, se verificó que este servicio eléctrico fue afectado por 4 interrupciones; se encontró un registro de falla, ocurrida el día 17 de mayo del 2023, producida por contacto animal en líneas de media tensión, lo cual accionó los cortes aguas arriba y aguas abajo XXX y el XXX, afectando directamente a todos los servicios conectados al equipo de transformación identificado con el código XXX.
3. La falla registrada por la empresa distribuidora con fecha 17 de mayo del 2023, la cual accionó los elementos XXX y el XXX, incidió de manera directa en el servicio identificado con el NC xxx, de tal manera que los equipos eléctricos de la usuaria no operaron dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica establecidas en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, emitidas por esta Institución.
4. Un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal es un incumplimiento a lo establecido en las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, contenidas en el acuerdo N.° 29-E-2000, emitido por la Superintendencia; sin embargo, este centro es de la opinión que la falla por contacto animal acontecida el 17 de mayo de 2023, a las tres horas con veintidós minutos, con una duración de una hora con veintinueve minutos, fue de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis, podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada en el corte identificado con el código XXX.
5. 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., es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportado por la señora xxx, correspondiente al suministro identificado con el NC xxx. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en los equipos eléctricos, es procedente que la empresa DELSUR compense a la señora xxx la cantidad de MIL SEISCIENTOS DIECINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1, 619.00), con IVA incluido. […]”
   * 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0608-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0256-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día dieciocho de octubre de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día uno de noviembre del presente año.

El día uno de noviembre de este año, la distribuidora presentó un escrito indicando lo siguiente:

(…) se puede establecer que el mismo CAU establece que las instalaciones del usuario final incumplen lo establecido en el Acuerdo 29-E-2000, sin embargo, para descartar que dicho incumplimiento fue el originario de los daños a los equipos reclamados, realiza una suposición sin fundamento técnico mediante la cual aseguran que independientemente haya o no estado las instalaciones del usuario final en cumplimiento de la normativa aplicable la falla fue de tal magnitud que “difícilmente” las protecciones de las instalaciones del usuario final hubiera resistido o contrarrestado la falla.

En ese sentido, el CAU justifica el incumplimiento del usuario final en sus instalaciones utilizando supuestos hipotéticos que no han sido contrastados técnicamente, por lo cual se solicita a esa Honorable Superintendencia tener dicho argumento como descartado debido a que, en consonancia con el principio de verdad material, la autoridad encargada de resolver el conflicto entre las partes (en este caso el diferido comercial) únicamente debe de basarse en los hechos que realmente sucedieron (…)

Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **ANÁLISIS**

**2.A. ANÁLISIS TÉCNICO**

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

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

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

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

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

Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU en el informe técnico N.° IT-0256-CAU-23 concluyó lo siguiente:

* En la red de distribución eléctrica de la zona donde se ubica el suministro se observó falta de mantenimiento realizado al transformador código XXX (banco de transformadores presentan señales de flameo y derrame de aceite) y en los dispositivos de protección, se verificaron varios conectores de compresión que no poseen cinta aislante lo cual permite fallas en los componentes de la red por contacto de animales.

Además, los pararrayos se encontraban en mal estado y el portafusibles amarrado lo que impide el funcionamiento de dicho componente de la red.

* En la información proporcionada por la distribuidora a la SIGET tenía un error pues en campo se verificó que el suministro no se encuentra conectado al transformador código XXX, siendo el transformador código XXX el que está vinculado al suministro con el NC xxx.
* El servicio eléctrico identificado con el NC xxx fue afectado por cinco interrupciones en el mes de mayo de 2023 y se identificó la falla con el código 202305170038 vinculada con el accionamiento del fusible de media tensión ubicado en el corte XXX a causa de contacto animal ocurrida el día 17 de mayo de 2023, fecha que la usuaria señala se dañaron sus equipos eléctricos.

Por otra parte, se advierte que en la bitácora de operaciones la distribuidora no registró la incidencia y las maniobras efectuadas para restablecer el suministro eléctrico el día el 17 de mayo de 2023.

* Se verificó que el día diecisiete de mayo de este año existieron 5 reportes por interrupciones del servicio de energía eléctrica de los suministros conectados a los transformadores códigos XXX y XXX, los cuales coinciden con la falla que la usuaria identifica produjo el daño en sus equipos.
* Se corroboró el argumento de la usuaria en el sentido que, existieron dos eventos consecutivos uno en fecha 16 de mayo del 2023 ocasionado por una falla oculta (empresa distribuidora no logró determinar la causa del accionamiento de la protección) y el 17 de mayo del 2023 el cual fue provocado por un contacto animal el cual disparó dos cortes, el XXX y el XXX, afectando directamente a todos los servicios conectados al centro de transformación identificado con el código XXX.
* Respecto al argumento de la distribuidora vinculado a deficiencias del sistema de puesta a tierra del inmueble vinculado al suministro, debe señalarse que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra posea polarización es:
  1. Brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas.
  2. Brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y,
  3. Drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

Por lo tanto, el sistema de puesta a tierra no tiene como finalidad hacer que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de dicho componente no está asociada a un posible daño y falla en los equipos eléctricos.

Asimismo, la falla por contacto animal acontecida el 17 de mayo de 2023, a las tres horas con veintidós minutos, con una duración de una hora con veintinueve minutos, fue de tal magnitud que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis podrían haber resistido o contrarrestado la falla eléctrica que fue derivada o generada en los cortes identificados con los códigos XXX2 y XXX.

* Al analizar el manual del fabricante de los equipos dañados (la refrigeradora y la lavadora) se observó que lo indicado por la distribuidora no posee sustento técnico, pues el fabricante no indica que dichos equipos deben contar con un regulador de voltaje para operar.

Debe apuntarse que la distribuidora es la responsable de mantener los niveles de tensión dentro de los parámetros establecidos por la normativa, de manera que los equipos eléctricos de los usuarios puedan operar eficientemente dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica.

Por otro lado, el usuario no tiene control sobre las ocurrencias de incidentes generados en la red de distribución, en ese orden, es responsabilidad de la empresa distribuidora realizar los mantenimientos preventivos e inversiones de mejora en la red de distribución eléctrica para evitar los inconvenientes que puedan generarse en dicha red, tal como falla por contacto animal ocurrida en fecha 17 de marzo del 2023.

* Respecto al argumento de la distribuidora que la red de distribución está en buenas condiciones, debe indicarse que el CAU observó en la zona desde el corte con la placa XXX hasta el corte XXX, la red de distribución se encuentra con falta de poda y mantenimiento preventivo de líneas y subestaciones, condición que incumple con lo determinado en el artículo 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica.
* Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que existen suficientes elementos probatorios para establecer que las deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución incidieron de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC xxx y tuvo como consecuencia los daños en los equipos eléctricos que fueron reclamados.

Con referencia a los argumentos de la distribuidora presentados el día uno de noviembre de este año, debe señalarse el CAU en ningún momento está justificando el incumplimiento de las instalaciones eléctricas del suministro NC xxx, ya que claramente se estableció en el informe técnico N.° IT-0256-CAU-23 sobre el registro de la falla ocurrida el 17 de mayo de 2023 que afectó directamente el suministro de la usuaria reclamante.

Sobre este punto el CAU ha expresado en informes anteriores y mantiene el criterio que el sistema de puesta a tierra en las instalaciones de los usuarios finales se exige para:

* 1. Brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas;
  2. Brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas; y,
  3. Drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

Por lo tanto, se puede establecer que debido a que el sistema de puesta a tierra no tiene como objetivo que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de esta o un valor inadecuado no está asociada a una posible falla en los equipos eléctricos.

Además, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. no ha presentado pruebas técnicas por medio de las cuales acredite que la falla registrada en su red de distribución ocurrida el 17 de mayo de 2023, que afectó directamente el suministro identificado con el NC xxx, no fue la causa de los daños ocasionados a los equipos eléctricos que reclama la señora xxx.

Debido a lo anterior, esta Superintendencia con fundamento en el principio de verdad material, mantiene lo establecido por el CAU en el informe técnico N.° IT-0256-CAU-23.

**Compensación económica**

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

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

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

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

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

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

En razón que los equipos reclamados han sido sustituidos por la señora xxx según lo constató el CAU en su informe técnico N.° IT-0256-CAU-23, es pertinente instruir que a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. le corresponde compensar económicamente a la señora xxx por la cantidad de MIL SEISCIENTOS DIECINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,619.00) con IVA incluido, por los equipos siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Equipo dañado | Marca | Modelo | Serie | Valor (USD) |
| Lavadora | OSTER | OS-WSMD18S | X-SA66200160016 | $ 429.00 |
| Refrigeradora | SAMSUNG | RS27T520S9/AP | 0B2Z4BAR601529L | $ 1,190.00 |
| Total | | | | $ 1,619.00 |

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

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como 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 del reclamante.

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

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

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

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

1. **CONCLUSIONES**

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

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-0256-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. es responsable del daño en los equipos eléctricos de la señora xxx por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y el daño reclamado, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **RECURSOS**

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

1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La LPA, en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 39-2023/GTH-ADM, del 1 de diciembre de 2023, y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que, debido a las fiestas navideñas y de fin de año, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de los administrados, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
2. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
3. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y el informe técnico N.° IT-0256-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por la señora xaxx se originó por falla ocurrida en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el día diecisiete de mayo de este año.
2. Instruir a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que deberá compensar económicamente a la usuaria por la cantidad de MIL SEISCIENTOS DIECINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,619.00) con IVA incluido por los equipos siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Equipo dañado | Marca | Modelo | Serie | Valor (USD) |
| Lavadora | OSTER | OS-WSMD18S | X-SA66200160016 | $ 429.00 |
| Refrigeradora | SAMSUNG | RS27T520S9/AP | 0B2Z4BAR601529L | $ 1,190.00 |
| Total | | | | $ 1,619.00 |

1. Informar que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:
2. Del lunes 27 de noviembre al miércoles 6 de diciembre de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a las 17:30;
3. El día 9 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 17:00 y,
4. El día 16 de diciembre de 2023, en un horario de 8:00 a las 12:10 del mediodía.

Asimismo, se informa que las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del lunes 25 de diciembre de 2023 al martes 2 de enero de 2024, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos administrativos, reanudando labores a partir del miércoles 3 de enero de 2024.

1. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente