**ACUERDO N.° E-0964-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día trece de diciembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

1. El día dieciocho de julio del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por considerar que debido a la falla ocurrida en el servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx, se dañó el equipo siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** | **Valor** |
| Televisión de 43 pulgadas | LG | 43UN7300 | 103-MXTC5LOB1 | USD 623.28 |

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-0609-2023-CAU de fecha catorce de agosto de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día diecisiete de agosto del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día treinta y uno del mismo mes y año.

El día uno de septiembre del presente año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual agregó las pruebas documentales a efecto de probar que no es procedente la compensación económica solicitada.

Mediante memorando con referencia N.° M-0501-CAU-2023 de fecha catorce de septiembre de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0718-2023-CAU, de fecha veintidós de septiembre del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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

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

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintisiete de septiembre de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veinticinco de octubre del presente año.

La empresa distribuidora y la usuaria no hicieron uso del derecho otorgado en el referido acuerdo.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha quince de noviembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0277-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:

“[…] **6.4 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, relacionados 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 26 de junio del 2023. Dicho reclamo fue identificado por la sociedad CAESS con el código xxx. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:



La señora xxx estableció en su reclamo que con fecha 22 de junio del 2023 se le dañó un televisor, explicando que el equipo sufrió daño después una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS.

Por otro lado, se verificó que en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos del usuario identificado con el **NIC xxx,** conectado a la misma unidad de trasformación con código **XXX**, interpuesto ante la empresa distribuidora con fecha 3 de julio del 2023 e identificado con el código xxx. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

xxx

Lo anterior demuestra que, debido a la falla ocurrida en la red de distribución eléctrica de CAESS, en fecha 22 de junio del 2023, hubo más usuarios que fueron afectados con daños en sus equipos eléctricos y que presentaron reclamos ante la empresa distribuidora.

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

De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora remite, se verificó que existen nueve reclamos por falta de energía durante las fechas 22 y 23 de junio del 2023 de usuarios con suministros conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

xxx

Según el análisis del cuadro anterior, se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 22 de junio del 2023 fue percibido por más usuarios que tuvieron afectación en la continuidad del servicio eléctrico, y que se desconoce si fueron perjudicados con daños en sus equipos eléctricos por dicha condición, ya que el no haber presentado reclamos por daños en equipos no significa que no fueron afectados.

**6.6 Detalle de reclamos relacionados a bajo voltaje de servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX durante el mes de junio del 2023.**

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

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

La señora xxx menciona que con fecha 22 de junio del 2023 aproximadamente a las 3:00 p.m. estalló el transformador propiedad de CAESS ubicado en xxx, en el cual está ubicada su vivienda, luego de esto la zona se quedó sin energía eléctrica, la que fue restablecida por personal de CAESS hasta el día siguiente; posteriormente, indica que se percató del daño en su equipo eléctrico.

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora y la inspección realizada por SIGET, se constató que efectivamente la empresa CAESS reportó una interrupción ocurrida con fecha 22 de junio del 2023, relacionado con la falla y quema de transformador con código XXX, con una duración de 20 horas con 17 minutos; iniciando a las 15:34 horas del 22 de junio del 2023 y finalizando a las 11:51 horas del 23 de junio del mismo año, dicha falla coincide con la que la señora xxx reportó el daño en sus equipos eléctricos.

Al respecto, de conformidad con la investigación realizada, el CAU considera que ha existido una relación entre la falla ocurrida con fecha 22 de junio del 2023 en la red de distribución de la empresa CAESS y la afectación que experimentó el suministro de energía eléctrica bajo análisis y que tuvo como consecuencia el daño en el equipo eléctrico reclamado por la señora xxx.

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

La sociedad CAESS 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. En el tablero de distribución se encontró que posee cable de polarización a tierra, el valor de resistencia medido es de 270 ohmios, por lo que se determina que no cumple con la normativa autorizada por SIGET (Acuerdo 93-E-2008);
2. Respecto a la revisión de los tomacorrientes donde se encontraba conectado el equipo reportado como dañado, se comprobó que tiene red de polarización. La medición de resistencia de esta muestra un valor de OL (No cumple con acuerdo de SIGET 93-E-2008, por lo que debe cumplir con los Art. 123 al 126); y,
3. Para el día 22 de junio del 2023 se encontró en bitácoras evento en la red eléctrica de la distribuidora que afectó directamente el suministro del cliente, este se calificó como elemento fallado, transformador de distribución quemado, estado del tiempo lluvioso.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

1. Con relación al primer y segundo argumento, el CAU considera que la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en el tablero principal distribución de cargas del suministro al igual que en los tomacorrientes donde se encontraba conectado el equipo eléctrico 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.

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 contra sobrevoltajes o sobrecorrientes, la falta de esta o un valor inadecuado no está asociado a una posible falla en los equipos eléctricos. De igual manera, la empresa distribuidora no ha demostrado que la deficiencia en el sistema de puesta a tierra de las instalaciones eléctricas de la usuaria haya provocado el daño al equipo eléctrico reclamado.

1. Respecto al tercer argumento, se advierte que la sociedad CAESS no ha agregado pruebas por medio de la cual se pueda demostrar que la falla ocurrida en fecha 22 de junio del 2023 de tipo sostenida, y que afectó directamente al suministro bajo análisis, no fue la causa del daño ocasionado al equipo eléctrico que reclama la señora xxx.

Bajo el criterio anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se ha comprobado mediante el análisis de la información presentada por la empresa CAESS y de la inspección técnica efectuada por el CAU, que efectivamente el suministro bajo análisis fue afectado por una falla de tipo sostenida con una duración de 20 horas con 17 minutos, la cual está reportada en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que existe una clara evidencia de que la falla registrada por la sociedad CAESS, que afectó directamente el suministro con **NIC xxx**, ocurrida con fecha 22 de junio del 2023 con una duración de 20 horas con 17 minutos, tuvo como consecuencia que se produjeran perturbaciones en la red de distribución eléctrica afectando directamente el desempeño del equipo reclamado con daño por la señora xxx.

1. **CONCLUSIÓN**

Se ha verificado que la interrupción de tipo sostenida registrada por la empresa distribuidora en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución, con fecha 22 de junio del 2023, y con una duración de 20 horas con 17 minutos, afectó de forma directa el suministro identificado con el **NIC xxx**, lo que incidió en el funcionamiento del equipo reclamado por la señora xxx.

Es importante mencionar 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.

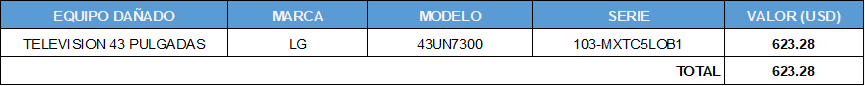
De los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos del usuario identificado con el NIC xxx, conectado a la misma unidad de trasformación con código XXX, interpuesto ante la empresa distribuidora con fecha 3 de julio del 2023 e identificado con el código xxx, y que tiene relación con la falla ocurrida en fecha 22 de junio de 2023.

De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora remite, se verificó que CAESS ha reportado nueve reclamos por falta de energía durante las fechas del 22 y 23 de junio del 2023, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX con lo que se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 22 de junio del 2023 fue percibido por más usuarios que tuvieron afectación en la continuidad del servicio eléctrico.

Bajo el contexto anterior, se concluye que existen suficientes elementos probatorios para establecer que, debido a deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución eléctrica, la empresa distribuidora es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por la señora xxx, en el suministro identificado con el **NIC xxx.**

1. **VALORACION DEL DAÑO ACONTECIDO EN EL EQUIPO ELÉCTRICO REPORTADO 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 **NIC xxx,** por la cantidad total de **seiscientos veintitrés 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 623.28), con IVA incluido**, cuya descripción es la siguiente:



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

Con relación al equipo detallado en el cuadro anterior, el CAU realizó una investigación de mercado obteniendo la siguiente cotización del equipo con características similares al reportado con daño:

Interfaz de usuario gráfica

Descripción generada automáticamente

Con base en el análisis de los precios obtenidos del estudio de mercado realizado por el CAU, se considera que es aceptable el monto reclamado por la señora xxx por la compensación del equipo reportado con daños, acontecido en el suministro identificado con el **NIC xxx** a nombre de la señora xxx, el cual asciende a la cantidad de **seiscientos veintitrés 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 623.28), con IVA incluido.**

1. **DICTAMEN**

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

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo **N.° 319-E-2014**, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU determina que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que debido a fallas o deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica, esta fue la causante del daño que presenta el equipo eléctrico afectado en el suministro identificado con el **NIC xxx**.
2. El CAU considera que la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos es un incumplimiento a lo establecido en las **Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica**, contenidas en el acuerdo **N.° 29-E-2000**, emitido por la superintendencia; sin embargo, se han encontrado evidencias de una falla en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa CAESS, que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis pudieron haber prevenido o contrarrestado dicha condición.
3. Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU es de la opinión que la empresa CAESS, S. A. de C. V., es la responsable por los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por la señora xxx, correspondiente al suministro identificado con el **NIC xxx**. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones del daño reportado en el equipo eléctrico, la compensación reclamada por la señora xxx por la cantidad de **seiscientos veintitrés 28/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 623.28), con IVA incluido,** es procedente. Asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan, se podrá optar por la corrección del defecto de funcionamiento siempre y cuando se otorgue al usuario una garantía de 3 meses posteriores a la reparación de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos contenida en el acuerdo **N.° 319-E-2014.**   (…)”
4. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0718-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0277-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 la empresa distribuidora y a la usuaria los días veinte y veintiuno de noviembre del presente año, respectivamente, por lo que el plazo finalizó los días cuatro y cinco de diciembre del corriente año.

La empresa distribuidora y la usuaria no presentaron algún argumento relacionado al informe técnico remitido por medio del acuerdo N.° E-0718-2023-CAU.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **ANÁLISIS**

**2.1. Análisis técnico**

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

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

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

De conformidad con lo expuesto, el CAU realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del reclamo presentado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad CAESS, 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-0277-CAU-23 estableció los hechos siguientes:

“[…]

Se ha verificado que la interrupción de tipo sostenida registrada por la empresa distribuidora en los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución, con fecha 22 de junio del 2023, y con una duración de 20 horas con 17 minutos, afectó de forma directa el suministro identificado con el **NIC xxx**, lo que incidió en el funcionamiento del equipo reclamado por la señora xxx.

Es importante mencionar 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.

De los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos del usuario identificado con el NIC xxx, conectado a la misma unidad de trasformación con código XXX, interpuesto ante la empresa distribuidora con fecha 3 de julio del 2023 e identificado con el código xxx, y que tiene relación con la falla ocurrida en fecha 22 de junio de 2023.

De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora remite, se verificó que CAESS ha reportado nueve reclamos por falta de energía durante las fechas del 22 y 23 de junio del 2023, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX con lo que se puede establecer que el evento ocurrido en fecha 22 de junio del 2023 fue percibido por más usuarios que tuvieron afectación en la continuidad del servicio eléctrico.

Bajo el contexto anterior, se concluye que existen suficientes elementos probatorios para establecer que, debido a deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución eléctrica, la empresa distribuidora es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por la señora xxx, en el suministro identificado con el **NIC xxx**. (…)

Cabe aclarar que, respecto a los argumentos de la usuaria relacionados al daño de su equipo eléctrico se considera relevante establecer que estos fueron validados a través de la investigación y recopilación de información que se efectuó a lo largo de la tramitación del presente procedimiento.

De la investigación realizada, el CAU determinó que el daño en el equipo eléctrico reclamado se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y, por tanto, existe una relación causal entre la calidad del servicio y el daño reclamado.

**2.1.2 Compensación económica**

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

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

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

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

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

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

En tal sentido, la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y pueda otorgarse a la usuaria una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

En ese orden, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponde compensar económicamente a la usuaria por la cantidad de SEISCIENTOS VEITITRÉS 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 623.28) con IVA incluido.

**2.2. Análisis legal**

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

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

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

* El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo del usuario que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del daño reportado por 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 CAESS, S.A. de C.V., es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto no debe compensar al usuario.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando 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 el informe técnico N.° IT-0277-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. es la responsable del daño del equipo eléctrico reclamado por la señora xxx por 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.

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-0277-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por la señora xxx se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.
2. Instruir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, repare el equipo, y otorgue a la usuaria una garantía de tres meses posteriores a la reparación.

De no ser posible garantizar la funcionalidad del equipo, la distribuidora deberá reponer los bienes por otros equipos iguales o de similares características.

En ese orden, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponde compensar económicamente a la usuaria por la cantidad de SEISCIENTOS VEITITRÉS 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 623.28) con IVA incluido.

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:

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.

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 CAESS, S.A. de C.V. para los efectos legales correspondientes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente