**ACUERDO N.° E-0030-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día quince de enero del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

1. El día veintiocho de agosto del dos mil veintitrés, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por considerar que debido a fallas ocurridas entre los días veinticuatro de julio y dos de agosto de dos mil veintitrés en el servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC xxx, se dañó el equipo siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Equipo**    | **Marca**    | **Modelo**    | **Serie**    | **Valor**   |
| Televisor   | Sony   | XBR-55X805G   | 5404382    | USD 600.00   |

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**
2. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0673-2023-CAU de fecha siete de septiembre del año pasado, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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 la distribuidora y a la usuaria los días once y trece de septiembre del dos mil veintitrés, respectivamente, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

El día veintisiete de septiembre del dos mil veintitrés, el señor xxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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-0535-CAU-23 de fecha veintiocho de septiembre del año pasado, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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

Por medio del acuerdo N.° E-0759-2023-CAU de fecha seis de octubre del dos mil veintitrés, 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 la distribuidora y a la usuaria los días once y doce de octubre del año pasado, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días nueve y diez de noviembre del mismo año.

El día trece de octubre del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no poseía documentación adicional a la previamente remitida. Por su parte, la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada.

1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha siete de diciembre del año pasado, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0301-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:

“[…] **5.2.2 Inspecciones técnicas realizadas por el personal del CAU de la SIGET**

El personal del CAU de la SIGET realizó una serie de inspecciones técnicas al suministro bajo estudio, cuyos resultados se muestran a continuación:

Conforme con lo manifestado por la usuaria, el daño en su equipo derivó de una falla en el suministro eléctrico del 24 de julio al 2 de agosto de 2023, que generó una sobretensión en su servicio y en el del vecino.

Debido a lo anterior, se verificó la información que la empresa distribuidora remite en forma mensual a SIGET de conformidad a lo establecido en el apartado N.° 5 del Anexo B Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.° 192-E-2004, destacándose que para la fecha reportada por la usuaria, sólo se reportó una interrupción en el NIC xxx (servicio contiguo al de la usuaria), pero clasificada de forma individual como una falla en “Acometida Puntual BT”.

 xxx

Asimismo, en la información presentada por la empresa distribuidora como respuesta al acuerdo E-0673-2023-CAU, se observa que la usuaria reportó las variaciones de tensión en su suministro el 25 de julio de 2023, sin embargo, la empresa distribuidora cerró su reclamo estableciendo que “no se puede realizar la reparación ya que hay un vehículo obstaculizando para poder estacionar camión canasta, y hay un árbol de mango y de almendro que necesitan poda para poder hacer la reparación”, posteriormente, los otros dos suministros contiguos (**xxx**) interpusieron nuevos reclamos, destacándose que en los comentarios de uno de ellos se establece que “cambio de acometida, 3 clientes afectados”.

xxx

Además, en la citada inspección del CAU se verificó que existen reparaciones en la red de distribución en baja tensión de la zona en el poste donde rematan las acometidas de los tres servicios antes mencionados, destacándose especialmente el punto del que dependen las fases de las acometidas de servicio eléctrico de los **NIC xxx y xxx**, estableciéndose que el segundo es el que ha reportado daños en equipo eléctrico.

En las imágenes anteriores y en la tabla n.° 2, se observa que efectivamente el suministro identificado con el **NIC xxx** experimentó problemas en el servicio entre el 25 de julio y el 2 de agosto de 2023, relacionadas con las reparaciones en la red de distribución en baja tensión, en el poste de 35’ del que depende la acometida eléctrica de su servicio y de los dos suministros contiguos.

También se destaca que ante el primer reclamo de la usuaria, la empresa distribuidora no efectuó ninguna acción para corregir la falla, ya que alegó obstáculos para poder efectuar la poda y reparación, sin embargo, la condición de falta de poda aún persiste a pesar de que la condición de las acometidas fue normalizada el 2 de agosto de 2023, evidenciándose aún la falta de mantenimiento en la línea, así como el potencial riesgo de contacto eléctrico ya que la vegetación cubre tanto el circuito en baja como en media tensión de la zona.

De lo anterior, es necesario señalar que los problemas en la acometida eléctrica de los usuarios, que provocó variaciones de tensión en el suministro identificado con el **NIC xxx,** así como en los dos suministros contiguos identificados con los **NIC xxx y xxx**, a consecuencia de la falta de mantenimiento por parte de la sociedad AES CLESA y la falta de acciones para solventar los reportes de los usuarios de forma expedita, son potencialmente peligrosas para los equipos electrónicos, como lo es el televisor reportado como dañado, según lo evidenciado en las imágenes y tablas anteriormente descritas.

Asimismo, se reitera que la obligación de los usuarios de contar con las debidas protecciones y red de puesta a tierra no es para eximir a la distribuidora de su responsabilidad cuando sucede un evento en la red, puesto que algunos de estos eventos son de tal magnitud que siempre afectan las instalaciones de los usuarios, estén estos protegidos o no.

**5.2.3** **Interrupciones ocurridas en el suministro durante el período de enero a agosto del año 2023**

El personal técnico del CAU efectuó un estudio 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 por parte de las empresas distribuidoras a la SIGET de conformidad a lo establecido en el apartado n.° 5 del Anexo B de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.° 192-E-2004, específicamente lo relacionado con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el **NIC xxx**.

Es por ello por lo que, con la información recopilada de la base de datos antes mencionada, se procedió a realizar un examen de las interrupciones que han afectado al suministro en el año de la interposición del presente reclamo por daños a equipos eléctricos por parte de la usuaria final ante la empresa distribuidora, determinándose un total de 6 interrupciones de enero a agosto del año 2023, que afectaron el suministro bajo análisis. Los detalles de las interrupciones se observan en la siguiente tabla n.° 4:

 xxx

Al respecto, se establece que ningún evento coincide con la fecha en la que la usuaria manifiesta que surgió el daño, ya que, como se vio en los apartados anteriores, el reporte de la usuaria del 25 de julio de 2023 no fue tomado como interrupción en este suministro por parte de la empresa distribuidora y fue cerrado sin que se solventara, alegando la falta de espacio para la colocación del camión canasta para poder realizar el mantenimiento de las acometidas en baja tensión, sin embargo, las variaciones si fueron solventadas el 2 de agosto de 2023 a pesar de las condiciones expuestas, ya que la situación empeoró, siendo esta la causa principal de los daños y las afectaciones a los servicios contiguos, de cuyo registro de reclamos si se cuenta con evidencias.

**5.2.4 Detalle de reclamos relacionados a problemas en el suministro eléctrico de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código xxx**

Del examen realizado al reclamo interpuesto por la señora xxx, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código **xxx**, se constató que la usuaria interpuso el reclamo ante la sociedad AES CLESA el 4 de agosto de 2023; clasificándolo con el código **xxx**

De lo anterior, se destaca que en la unidad de transformación que abastece el suministro bajo estudio hay 5 reclamos previos durante el período que establece la usuaria en su escrito, algunos de ellos interpuestos por otros usuarios de la zona y catalogados por la empresa distribuidora como “Bajo Voltaje” o “Falta de Energía”, lo que demuestra que el reclamo no constituye un caso aislado de la usuaria, sino más bien un evento generalizado en la zona vinculado a las deficiencias en la red anteriormente expuestas:

xxx

Cabe destacar que las variaciones de tensión pueden reducir la eficiencia y operatividad de los equipos eléctricos, lo cual representa una de las principales causas de daños en los electrodomésticos del hogar, cuyo efecto repentino puede provocar la pérdida del equipo.

En cuanto a las fechas de los sucesos centrales del caso recopiladas de conformidad a la información que se ha tenido acceso, se advierte que no existen discrepancias en la información brindada por la usuaria, la cual se resume en el siguiente cuadro:



Al respecto, cabe destacar que debido a que no se trata de una acción premeditada por la usuaria, estos no suelen registrar de forma sistemática los eventos, por lo que las fechas que los usuarios recuerdan o reportan pueden variar por diversos factores, tales como el hecho que se pudo haber dado cuenta hasta que se tuvo necesidad de utilizar el equipo o a una confusión debido al hecho que el reclamo por Daños a Equipos no suele ser inmediato al suceso, sin embargo, para el presente caso y según lo examinado en los apartados anteriores, la fecha del daño que establece la usuaria coincide con el día en el que la condición empeoró y fue finalmente solventada por la empresa distribuidora.

En el siguiente cuadro, se comparan estas fechas con la información brindada por la empresa distribuidora:



De conformidad a la investigación realizada por el CAU en este apartado, nuevamente se refuerza la posición de la usuaria en su reclamo, ya que las condiciones de variaciones de tensión provocadas por la falta de mantenimiento en la acometida de su servicio eléctrico y la red en baja tensión, que también afectó a los dos usuarios contiguos, coinciden con el período en el cual la señora xxx señala que ocurrieron los daños de sus equipos, aunado al hecho que las afectaciones no fueron aisladas.

* 1. **Evaluación de los daños acontecidos en el equipo eléctrico reportado por la señora xxx**

La señora xxx ha solicitado la compensación por la sustitución del siguiente equipo eléctrico dañado:

* Televisor marca Sony, modelo XBR-55X805G, serie 5404382, monofásico a **110 / 240 voltios – 60 Hz**, con una potencia nominal de **184 W**. (…)

No obstante, al verificar los componentes del equipo dañado se pudo comprobar que al conectar el aparato, éste no enciende de forma manual y tampoco responde al mando, condición normalmente derivada de un daño en la placa electrónica del mismo, desperfecto que concuerda con el tipo de deficiencia en el servicio experimentada en el suministro. Cabe destacar que a pesar de que el equipo posee cierto margen de tolerancia (110 – 240 voltios), una sobretensión transitoria podría llegar a alcanzar niveles mucho mayores a éste, así como también provocar fluctuaciones repentinas que afecten de forma negativa las etapas de conversión de los circuitos electrónicos.

Además, se destaca que en la información proporcionada por la empresa distribuidora no indica haber realizado pruebas al equipo dañado, a pesar de que si constató sus características y que evidenció el punto donde se encontraba conectado, por lo que a falta de pruebas de descargo por parte de la empresa distribuidora, se toma que el equipo eléctrico si se encuentra dañado tal y como lo evidenció el CAU.

Asimismo, según el estudio de la información presentada por las partes y la recabada durante el proceso, se establece que la condición de variaciones de tensión en la zona, ocasionado por las evidentes deficiencias en la red propiedad de la sociedad AES CLESA, es congruente con los daños acontecidos en el equipo, pues se concluye que un suministro que experimenta problemas de este tipo se encuentra en una región de riesgo para componentes electrónicos al someter sus circuitos rectificadores y digitales a un potencial distinto al que fueron diseñados.

Por tanto, se considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora para no compensar por el daño del equipo eléctrico no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que debido a deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA, se produjo el daño que presenta el equipo eléctrico reportado en el servicio identificado con el **NIC xxx**.

* 1. **Compensación del equipo reclamado por la señora xxx**

La señora xxx, ha solicitado la compensación por la sustitución del equipo eléctrico dañado, acontecido en el suministro de energía eléctrica identificado con el **NIC xxx**, la cantidad total de **seiscientos 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 600.00), IVA incluido**.

De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, el CAU realizó una investigación de los documentos de compra y cotizaciones del equipo eléctrico reclamado por la usuaria, determinando que son congruentes con la compensación solicitada, ya que a pesar de que los valores del mercado en aparatos similares en marca y dimensiones son ligeramente mayores, el modelo en específico reclamado por la usuaria ya no se encuentra, por lo que se considera que el monto solicitado por ella es adecuado para un electrodoméstico similar pero de otra marca, o uno más reciente pero de dimensiones ligeramente inferiores. (…)

Bajo el contexto anterior, y en vista que del análisis de los precios de mercado se observa que éstos son variables dependiendo del modelo y capacidad de los equipos eléctricos, el CAU es de la opinión que el monto de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el **NIC xxx** solicitada por la señora xxx es aceptable, por lo que la sociedad AES CLESA debe retribuir la cantidad de **seiscientos 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 600.00), IVA incluido,** asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, se deberá otorgar a la usuaria 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.**

**6. DICTAMEN**

Con base a la normativa aplicable y al análisis realizado a los argumentos y posiciones de la usuaria y de la empresa distribuidora, se determina lo siguiente:

1. El CAU considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que debido a las deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA es la causante del daño que presenta el equipo eléctrico reportado en el servicio identificado con el NIC xxx.
2. El evento de interrupción de energía eléctrica registrado por la sociedad AES CLESA en el suministro contiguo el 2 de agosto de 2023, en el cual ésta reparó la acometida eléctrica de los servicios identificados con los NIC xxx, xxx y xxx, coincide con el período en el cual la señora xxx reportó el daño de su equipo eléctrico ante la empresa distribuidora.
3. Según la información obtenida del registro de reclamos de los usuarios conectados, la usuaria ya había reportado variaciones de tensión en su servicio desde el 25 de julio de 2023, mientras que uno de los suministros contiguos lo había hecho el 24 de julio de 2023, sin embargo, la empresa distribuidora no efectuó las acciones correspondientes para solventar dicha situación, reiterándose que la condición no constituyó un evento aislado, pues también los servicios contiguos reportaron problemas en el suministro desde esa fecha hasta el 2 de agosto de 2023, fecha en la que la condición empeoró y finalmente la empresa distribuidora atendió el reclamo de los usuarios y reparó la acometida eléctrica en baja tensión de tres suministros afectados.
4. Del diagnóstico de la verificación de los componentes electrónicos del equipo reportado como dañado, se determina que el servicio eléctrico identificado con el NIC xxx experimentó una condición de variaciones de tensión, que pudieron estar acompañadas de inducciones y huecos de tensión transitorios, para el período comprendido del 24 de julio al 2 de agosto de 2023, que influyó de forma negativa en el equipo eléctrico, provocando la disminución de la vida útil hasta el punto de dañarse los componentes eléctricos.
5. Para el presente caso se han encontrado evidencias de operación deficiente o fallas en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora, que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis pudieron haber resistido o contrarrestado; por lo tanto, el CAU determina que la empresa distribuidora es la responsable de los daños en el equipo eléctrico reclamado por la señora xxx.
6. De conformidad al estudio efectuado por el CAU, se considera que es aceptable el monto que la empresa distribuidora debe retribuir en concepto de compensación por daños en el equipo eléctrico, que corresponde a la cantidad de seiscientos 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 600.00), IVA incluido. 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 a la usuaria 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. (…)”
7. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0759-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0301-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 diciembre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

El día diecinueve de diciembre de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que procedería a realizar la compensación por la cantidad de SEISCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 600.00) por medio de cheque. 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 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 AES CLESA y Cía., S. en C. 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-0301-CAU-23 estableció los hechos siguientes:

“[…] se verificó la información que la empresa distribuidora remite en forma mensual a SIGET de conformidad a lo establecido en el apartado N.° 5 del Anexo B Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.° 192-E-2004, destacándose que para la fecha reportada por la usuaria, sólo se reportó una interrupción en el NIC xxx (servicio contiguo al de la usuaria), pero clasificada de forma individual como una falla en “Acometida Puntual BT” (…)

(…) se observa que la usuaria reportó las variaciones de tensión en su suministro el 25 de julio de 2023, sin embargo, la empresa distribuidora cerró su reclamo estableciendo que “no se puede realizar la reparación ya que hay un vehículo obstaculizando para poder estacionar camión canasta, y hay un árbol de mango y de almendro que necesitan poda para poder hacer la reparación”, posteriormente, los otros dos suministros contiguos (**xxx y xxx**) interpusieron nuevos reclamos, destacándose que en los comentarios de uno de ellos se establece que “cambio de acometida, 3 clientes afectados” (…)

(…) existen reparaciones en la red de distribución en baja tensión de la zona en el poste donde rematan las acometidas de los tres servicios antes mencionados, destacándose especialmente el punto del que dependen las fases de las acometidas de servicio eléctrico de los **NIC xxx y xxx**, estableciéndose que el segundo es el que ha reportado daños en equipo eléctrico. (…)

(…) se observa que efectivamente el suministro identificado con el **NIC xxx** experimentó problemas en el servicio entre el 25 de julio y el 2 de agosto de 2023, relacionadas con las reparaciones en la red de distribución en baja tensión, en el poste de 35’ del que depende la acometida eléctrica de su servicio y de los dos suministros contiguos.

(…) ante el primer reclamo de la usuaria, la empresa distribuidora no efectuó ninguna acción para corregir la falla, ya que alegó obstáculos para poder efectuar la poda y reparación, sin embargo, la condición de falta de poda aún persiste a pesar de que la condición de las acometidas fue normalizada el 2 de agosto de 2023, evidenciándose aún la falta de mantenimiento en la línea, así como el potencial riesgo de contacto eléctrico ya que la vegetación cubre tanto el circuito en baja como en media tensión de la zona (…)

(…) los problemas en la acometida eléctrica de los usuarios, que provocó variaciones de tensión en el suministro identificado con el **NIC xxx,** así como en los dos suministros contiguos identificados con los **NIC xxx y xxx**, a consecuencia de la falta de mantenimiento por parte de la sociedad AES CLESA y la falta de acciones para solventar los reportes de los usuarios de forma expedita, son potencialmente peligrosas para los equipos electrónicos, como lo es el televisor reportado como dañado, según lo evidenciado en las imágenes y tablas anteriormente descritas.

(…) la obligación de los usuarios de contar con las debidas protecciones y red de puesta a tierra no es para eximir a la distribuidora de su responsabilidad cuando sucede un evento en la red, puesto que algunos de estos eventos son de tal magnitud que siempre afectan las instalaciones de los usuarios, estén estos protegidos o no. (…)

(…) se procedió a realizar un examen de las interrupciones que han afectado al suministro en el año de la interposición del presente reclamo por daños a equipos eléctricos por parte de la usuaria final ante la empresa distribuidora, determinándose un total de 6 interrupciones de enero a agosto del año 2023, que afectaron el suministro bajo análisis (…)

Al respecto, se establece que ningún evento coincide con la fecha en la que la usuaria manifiesta que surgió el daño, ya que, como se vio en los apartados anteriores, el reporte de la usuaria del 25 de julio de 2023 no fue tomado como interrupción en este suministro por parte de la empresa distribuidora y fue cerrado sin que se solventara, alegando la falta de espacio para la colocación del camión canasta para poder realizar el mantenimiento de las acometidas en baja tensión, sin embargo, las variaciones si fueron solventadas el 2 de agosto de 2023 a pesar de las condiciones expuestas, ya que la situación empeoró, siendo esta la causa principal de los daños y las afectaciones a los servicios contiguos, de cuyo registro de reclamos si se cuenta con evidencias. (…)

(…) en la unidad de transformación que abastece el suministro bajo estudio hay 5 reclamos previos durante el período que establece la usuaria en su escrito, algunos de ellos interpuestos por otros usuarios de la zona y catalogados por la empresa distribuidora como “Bajo Voltaje” o “Falta de Energía”, lo que demuestra que el reclamo no constituye un caso aislado de la usuaria, sino más bien un evento generalizado en la zona vinculado a las deficiencias en la red (…)

(…) las variaciones de tensión pueden reducir la eficiencia y operatividad de los equipos eléctricos, lo cual representa una de las principales causas de daños en los electrodomésticos del hogar, cuyo efecto repentino puede provocar la pérdida del equipo.

En cuanto a las fechas de los sucesos centrales del caso recopiladas de conformidad a la información que se ha tenido acceso, se advierte que no existen discrepancias en la información brindada por la usuaria (…)

De conformidad a la investigación realizada por el CAU en este apartado, nuevamente se refuerza la posición de la usuaria en su reclamo, ya que las condiciones de variaciones de tensión provocadas por la falta de mantenimiento en la acometida de su servicio eléctrico y la red en baja tensión, que también afectó a los dos usuarios contiguos, coinciden con el período en el cual la señora xxx señala que ocurrieron los daños de sus equipos, aunado al hecho que las afectaciones no fueron aisladas. […]”

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 AES CLESA y Cía., S. en C. 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 del equipo, ni reponerlo por otro equipo igual o de similares características, le corresponde compensar económicamente a la usuaria por la cantidad de SEISCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 600.00) 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 AES CLESA y Cía., S. en C. 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-0301-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente establecer que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto, y, el informe técnico N.° IT-0301-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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.
2. Instruir a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, en el caso 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 del equipo, ni reponerlos por otro equipo igual o de similares características, le corresponde en el plazo señalado compensar económicamente a la usuaria por la cantidad de SEISCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 600.00) con IVA incluido.

1. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. para los efectos legales correspondientes.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente