



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0782-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día cinco de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

- I. El día veintidós de mayo del presente año, el señor ---, representante legal de la sociedad --- interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por considerar que debido a fallas en el servicio eléctrico proporcionado en el suministro identificado con el NC ---, se dañaron los equipos siguientes:

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Valor
Aire Acondicionado	LENOX	MD17122700000735	Livc0360i50i931	USD 252.21
Refrigeradora	GE	2245	WRO1F000177	USD 385.00
Reparación e instalación				USD 490.29

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

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Mediante el acuerdo N.º E-0446-2024-CAU, de fecha catorce 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 referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintiocho de junio del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día doce de julio de este año.

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

Mediante memorando con referencia N.º M-0448-CAU-2024, de fecha dieciocho de julio de este año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

b) Apertura a pruebas, comisión y alegatos



Por medio del acuerdo N.º E-0573-2024-CAU, de fecha nueve de agosto del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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

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

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

El día doce de septiembre de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento. Por su parte, el representante legal de la sociedad usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha diez de octubre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º 0249-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

"[...]

6. EVALUACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

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

6.1 Informe de inspección realizada por personal de la sociedad DELSUR

El personal técnico de la empresa DELSUR, con fecha 6 de mayo del 2024, realizó inspección en el suministro identificado por la empresa distribuidora con el **NC ---**, presentando las siguientes conclusiones:

- **TRANSFORMADOR**

Se observa que el transformador con --- de distribución que sirve al cliente está conectado a red en media tensión Aérea, con su gancho stirup y grapa AGP, propiedad IMAGEN 11 Transformador de distribución --- DELSUR, se observó que la línea del sistema aterrizado se encuentra instalada correctamente con conductor de cobre desnudo, conectado correctamente, por lo tanto, no presenta irregularidades o condiciones que puedan generar fallas en la zona.

- **ACOMETIDA Y MEDIDOR**



Se inspeccionó visualmente que la acometida se encuentra instalada correctamente y el medidor se encuentra en buen estado.

- **CAJA TÉRMICA**

Se verificó el estado de la caja térmica, en la cual no se encontró irregularidad, sin embargo, se observa que el cableado presenta desgaste por antigüedad de las instalaciones.

Se tomaron parámetros encontrando las siguientes lecturas: VAB=236.6V

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

El día 6 de mayo del 2024 se realizó por parte de DELSUR, la inspección técnica correspondiente, en la cual se verificaron funcionando correctamente los equipos listados por el cliente, el cual manifestó que ya habían sido reparados anteriormente. Además de esto, no se encontraron anomalías ni irregularidades que afecten el correcto funcionamiento de los equipos en la red de DELSUR.

- **FALLAS Y ACONTECIMIENTOS EN LA RED**

No se tiene registro de operación de la red eléctrica de DELSUR a la hora que manifiesta el cliente que ocurrió el suceso. (8pm del 11/03/2024).

6.2 Instalación de equipos analizadores de redes por parte de DELSUR y análisis de la información registrada

Con fecha 12 de junio del 2024, mediante inspección en conjunto realizada al lugar, se instalaron dos equipos analizadores de redes, uno en la acometida del usuario y otro en el transformador que alimenta el suministro bajo análisis. Posteriormente, con fecha 20 de junio del 2024, personal de DELSUR retiró los equipos analizadores, y los resultados de los registros obtenidos se muestran a continuación:

- **Acometida del suministro con NC ---**

Con base en los registros obtenidos del equipo analizador instalado en la acometida eléctrica del inmueble, durante un período de 7 días calendario, comprendido entre las 12:30 horas del 12 de junio del 2024 hasta las 13:45 horas del 20 de junio del mismo año, se realizó un análisis de los niveles de tensión disponibles en las instalaciones eléctricas internas del suministro con el NC ---, cuyo resultado fue el siguiente:

Con respecto al registro del equipo Analizador de Redes que fue instalado por personal de DELSUR en la acometida principal del suministro bajo análisis, se presenta el perfil de regulación de tensión que fue registrado por dicho equipo, durante el periodo mencionado anteriormente, tomando en consideración lo que está establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

En consonancia con lo anteriormente expuesto, y tomando en consideración el análisis del perfil de la tensión de las fasea A y B con respecto al neutro, obtenidos por el equipo Analizador de Calidad, utilizando un período de integración



de 15 minutos, se constató que la regulación de tensión relacionada con el nivel de tensión entre línea y neutro, se encuentra dentro de los límites permitidos por las referidas Normas.

- **Unidad de transformación ---**

Con respecto al registro del equipo Analizador de Redes que fue instalado por personal de DELSUR en el transformador con código --- que alimenta el suministro bajo análisis, se presenta el perfil de regulación de tensión que fue registrado por dicho equipo, durante el período mencionado anteriormente, tomando en consideración lo que está establecido en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Igualmente, tomando en consideración el análisis del perfil de la tensión de las fasea A y B con respecto al neutro, a la salida del transformador, obtenidos por el equipo Analizador de Calidad, utilizando un período de integración de 15 minutos, se constató que la regulación de tensión relacionada con el nivel de tensión entre línea y neutro, se encuentra dentro de los límites permitidos por las referidas Normas.

6.3 Interrupciones ocurridas en el mes de marzo del 2024

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 circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NC ---.

Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, se determinó que la cantidad de usuarios del servicio eléctrico, conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora DELSUR con el código ---, son 17 usuarios, incluyendo el servicio eléctrico a nombre de ---, vinculado con el suministro objeto de nuestro análisis.

En el cuadro n.º 1, se observa el detalle de los Números de Contrato (NC) de los 17 servicios eléctricos mencionados.

También, en el cuadro n.º 2 se puede observar que, en el registro relacionado con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al mes de marzo del 2024, se observa que en el mes de marzo se registraron 4 interrupciones. Lo anterior se puede observar en el siguiente cuadro:

Del cuadro anterior, se puede observar que la empresa DELSUR registró cuatro interrupciones durante el mes de marzo del 2024, en el suministro eléctrico bajo análisis, las cuales no coinciden con la fecha en la que el señor --- reportó el daño en sus equipos eléctricos.

6.4 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 9 al 13 de marzo del 2024, con el objetivo de identificar algún evento que esté asociado con el incidente reportado por el usuario con esas mismas fechas.



En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al 11 de marzo del 2024, en donde se observa que la empresa distribuidora no registró interrupciones ni otro tipo de evento que afectaran el suministro bajo análisis.

6.5 Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código --- durante el mes de marzo del 2024.

Del análisis realizado al reclamo interpuesto por el usuario final, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyos servicios eléctricos son suministrados por medio de la unidad de transformación identificada con el código ---, se constató que el señor --- interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 23 de abril del 2024.

Dicho reclamo, fue identificado por la sociedad DELSUR con el código ---. Lo anterior se muestra en el siguiente cuadro:

Por otro lado, se ha verificado que en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, no se encontró evidencia de otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios cuyos servicios están conectados a la misma unidad de transformación con código ---.

6.6 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 --- durante el mes de marzo del 2024

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 envía a ésta, se verificó que no existen reclamos por falta de energía (FE) y tampoco por bajo voltaje (BV) durante el mes de marzo del 2024.

6.7 Análisis de los argumentos presentados por el señor ---

El señor --- sostiene que de parte de la empresa DELSUR, debido a variaciones de voltaje en la red de distribución eléctrica propiedad de dicha empresa, se produjo el daño en los equipos eléctricos reclamados, mencionando en su reclamo presentado ante el CAU, con fecha 22 de mayo del 2024, lo siguiente:

- A mediados de marzo hubieron bajones fuertes de energía de tal forma que quemaron las placas electrónicas de un aire acondicionado marca LENOX de 3 toneladas y una refrigeradora marca GE. La numeración aparece con el modelo de cada una en las facturas que adjunto. El técnico de aire acondicionado me cobro \$ 490.29 por la reparación y dos visitas a la costa del sol. No omito manifestarles que esta es la segunda vez que se me arruinan varios aparatos.
- También, el señor --- menciona en el reclamo presentado ante DELSUR que el daño en sus equipos ocurrió el 11 de marzo de 2024 a las 8:00 p.m.

En relación con este punto, con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida durante la inspección realizada por parte del CAU, se verificó que la empresa DELSUR no registró interrupciones o eventos en la red de distribución eléctrica que hayan afectado el suministro con NC --- con fecha 11 de marzo del 2024, fecha en la que el señor --- reportó el daño en sus equipos eléctricos. Por otro lado, el CAU verificó que no existen reclamos por bajo voltaje o falta de energía durante el mes de marzo del 2024 de usuarios conectados a la misma unidad de transformación que alimenta el suministro con NC ---.

6.8 Análisis de los argumentos presentados por la sociedad DELSUR

Según los escritos presentados por DELSUR, dentro de sus argumentos menciona lo siguiente:

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



1. TRANSFORMADOR

Se observa que el transformador con --- de distribución que sirve al cliente está conectado a red en media tensión Aérea, con su gancho stirrup y grapa AGP, propiedad IMAGEN 11 Transformador de distribución -- DELSUR, se observó que la línea del sistema aterrizado se encuentra instalada correctamente con conductor de cobre desnudo, conectado correctamente, por lo tanto, no presenta irregularidades o condiciones que puedan generar fallas en la zona.

En relación con este punto, durante la inspección técnica al lugar realizada por personal del CAU se verificó que el centro de transformación identificado por DELSUR con el código --- se encuentra en buenas condiciones; sin embargo, no fue posible realizar la medición de la resistencia a tierra del transformador debido a su difícil acceso.

2. ACOMETIDA Y MEDIDOR

Se inspeccionó visualmente que la acometida se encuentra instalada correctamente y el medidor se encuentra en buen estado.

En relación con este punto, durante la inspección técnica al lugar realizada por personal del CAU se verificó que tanto la acometida principal como el medidor asociado al suministro con NC --- se encuentran en buenas condiciones.

3. CAJA TÉRMICA

Se verificó el estado de la caja térmica, en la cual no se encontró irregularidad, sin embargo, se observa que el cableado presenta desgaste por antigüedad de las instalaciones.

Se tomaron parámetros encontrando las siguientes lecturas: VAB=236.6V

En relación con este punto, durante la inspección técnica al lugar realizada por personal del CAU se verificó la condición de la caja térmica principal del suministro con NC --- obteniendo el siguiente resultado:

- El tablero principal se encuentra en buen estado; y,
- La medición de puesta a tierra en el tablero principal dio un valor de 28.93 ohmios, dicho valor se encuentra por encima del límite establecido por la normativa; sin embargo, 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.

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, la falta de esta no está asociada a una posible falla en los equipos eléctricos.

4. EQUIPO(S) REPORTADO(S) EN RECLAMO

El día 6 de mayo del 2024 se realizó por parte de DELSUR, la inspección técnica correspondiente, en la cual se verificaron funcionando correctamente los equipos listados por el cliente, el cual manifestó que ya habían sido reparados anteriormente. Además de esto, no se encontraron anomalías ni irregularidades que afecten el correcto funcionamiento de los equipos en la red de DELSUR.



En relación con este punto, durante la inspección técnica al lugar, el CAU verificó que los equipos reportados con daños por parte del señor --- se encuentran funcionando correctamente, ya que, de acuerdo con la información presentada por el señor ---, se constató que dichos equipos fueron reparados por un tercero en el mes de marzo del 2024.

5. FALLAS Y ACONTECIMIENTOS EN LA RED

No se tiene registro de operación de la red eléctrica de DELSUR a la hora que manifiesta el cliente que ocurrió el suceso. (8pm del 11/03/2024).

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora el CAU verificó que la empresa DELSUR no reportó eventos o interrupciones que afectaran al suministro con NC --- el día 11 de marzo del 2024, fecha en la que el señor --- indicó en el reclamo presentado ante DELSUR que se le dañaron sus equipos; además, se verificó que no existen reclamos por falta de energía (FE) y tampoco por bajo voltaje (BV) durante los días del 10 al 15 de marzo del 2024 de usuarios conectados a la unidad de transformación con código ---.

Bajo el contexto anterior, el CAU opina que los argumentos presentados por la sociedad DELSUR establecen que el origen del daño en los equipos eléctricos reclamados por el señor --- no han sido causados por una falla en la red de distribución eléctrica, ya que, con base en la información relacionada con las interrupciones registradas, así como en la bitácora de operaciones de fecha 11 de marzo del 2024, fecha en la que el señor --- expuso que sucedió el daño en sus equipos eléctricos, no se evidenció ninguna falla en la red eléctrica que pudiera causar dichos daños.

Por consiguiente, de conformidad con el análisis realizado a la información presentada por las partes intervinientes, los argumentos presentados por DELSUR determinan que no se le puede atribuir a dicha sociedad la responsabilidad por los daños que presentan los equipos eléctricos reclamados por el señor ---.

6. CONCLUSIÓN

Con base en el análisis efectuado a la información obtenida durante la presente investigación, se establece que la empresa distribuidora DELSUR no es la responsable por los daños en los equipos eléctricos reportados por el señor ---, en el suministro identificado con NC ---, puesto que, para el 11 de marzo de 2024, no se encontró una relación causal entre una falla o una condición anormal en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa DELSUR y los daños que presentan los equipos eléctricos propiedad del señor ---.

Mediante las mediciones realizadas por la sociedad DELSUR, con equipos analizadores de redes, se constató que actualmente la regulación de tensión, tanto en la acometida principal del NC --- y el centro de transformación cumplen con los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

7. DICTAMEN

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

- a) 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**, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU determina que los argumentos presentados por la empresa distribuidora son aceptables, ya que no existen evidencias que conduzcan a determinar que debido a fallas o deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica, esta fue la causa del daño que presenta el equipo eléctrico afectado en el suministro identificado con el NC ---.
- b) Por consiguiente, en virtud del resultado de la investigación de los argumentos planteados por las partes, se determina que no es procedente que la sociedad DELSUR compense al señor --- la cantidad de **mil ciento veintisiete 50/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 1,127.50) con IVA incluido**.

(...)



d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0573-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º 0249-CAU-24 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 dieciséis de octubre de este año, por lo que el plazo finalizó el día treinta del mismo mes y año.

El día treinta de octubre del presente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento. Por su parte, el representante legal de la sociedad usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

B. SENTENCIA

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia realiza las valoraciones siguientes:

1. MARCO REGULATORIO

1.A. Ley General de Electricidad

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

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

1.B. Reglamento de la Ley General de Electricidad

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

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



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

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

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

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

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

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

1.D. Ley de Procedimientos Administrativos

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

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que, a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos



que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

2. ANÁLISIS

2.1. Análisis técnico

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

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

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

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

2.1.1. Determinación de la responsabilidad del daño del equipo eléctrico

El CAU en el informe técnico N.º 0249-CAU-24 estableció los hechos siguientes:

"[...] Con base en el análisis efectuado a la información obtenida durante la presente investigación, se establece que la empresa distribuidora DELSUR no es la responsable por los daños en los equipos eléctricos reportados por el señor ---, en el suministro identificado con NC ---, puesto que, para el 11 de marzo de 2024, no se encontró una relación causal entre una falla o una condición anormal en la red de distribución eléctrica propiedad de la empresa DELSUR y los daños que presentan los equipos eléctricos propiedad del señor ---.

Mediante las mediciones realizadas por la sociedad DELSUR, con equipos analizadores de redes, se constató que actualmente la regulación de tensión, tanto en la acometida principal del NC --- y el centro de transformación cumplen con los límites establecidos en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución. [...]"

Cabe aclarar que, respecto al argumento del representante legal de la sociedad usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

"[...] con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida durante la inspección realizada por parte del CAU, se verificó que la empresa DELSUR no registró interrupciones o eventos en la red de distribución eléctrica que hayan afectado el suministro con NC --- con fecha 11 de marzo del 2024, fecha en la que el señor --- reportó el daño en sus equipos eléctricos. Por otro lado, el CAU verificó que no existen reclamos por



bajo voltaje o falta de energía durante el mes de marzo del 2024 de usuarios conectados a la misma unidad de transformación que alimenta el suministro con NC ---. [...]"

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

2.2. Análisis legal

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

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

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

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



En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la sociedad 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.

3. CONCLUSIÓN

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.º 0249-CAU-24, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. del daño reclamado por la sociedad --- por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC --- y el daño sufrido en los equipos eléctricos reclamados.

4. 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 número 0249-CAU-24 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA**:

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

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente