

ACUERDO No. E-257-2017-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las once horas con veinte minutos del día veintinueve del mes de noviembre de dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por considerar que los daños ocurridos en varios equipos eléctricos de su propiedad es responsabilidad de la citada distribuidora, debido a que el dieciséis de julio del año dos mil dieciséis, un vehículo automotor se accidentó con un poste del tendido eléctrico -al que está conectado el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX -, provocando que los conductores eléctricos se rompieran y se quedaran sin energía en la zona, por lo que al llegar el personal técnico de la distribuidora y reponer el poste dañado para restablecer el servicio de energía eléctrica, no se percataron que debían arreglar simultáneamente los cables que suministran el servicio en su vivienda, situación que originó que al ser restablecido el flujo de energía eléctrica, se produjo un alto voltaje causando los daños reclamados.

En ese sentido, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó a la referida distribuidora una compensación económica por la cantidad de DOS MIL SETECIENTOS QUINCE 48/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2,715.48).

- II. Por medio del Acuerdo No. E-332-2016-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(…)

a) *Conceder audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presente por escrito los argumentos y pruebas que considere pertinentes respecto al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX;*

b) *Requerir a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., que en el plazo otorgado en el apartado anterior, remita la documentación detallada en la letra B del considerando II de este Acuerdo;*

c) *Comisionar al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., determine si es necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento, proponiendo en caso que lo considere necesario, una terna de peritos. En caso que no sea necesaria la contratación de un perito externo, indique que dicho Centro realizará la investigación que corresponde; (…)”””*

- III. El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia conferida, en el Acuerdo No. E-332-2016-CAU, adjuntando un informe técnico en el que dictaminaron lo siguiente:

“““(…) Para el día 16 de julio de 2016 se encontró poste de concreto chocado por vehículo en Avenida Bernal, el poste chocado sostiene línea secundaria del transformador T-7895, 3 acometidas, los tres suministros se vieron afectados directamente por esta situación, esta es una

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

causal de fuerza mayor y se encuentra fuera del control de la compañía, por lo anterior se determina que CAESS, S.A. de C.V. no es responsable de los daños reclamados por el Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por tanto el reclamo es calificado DESFAVORABLE AL USUARIO. (...)””””

- IV. Por su parte, el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia informó que con base en los argumentos y comentarios expuestos por las partes, no era necesaria la intervención de un perito externo para la solución del reclamo en trámite; por lo que la investigación y el dictamen correspondiente sería realizado por dicho Centro.
- V. Por medio del Acuerdo No. E-013-2017-CAU, esta Superintendencia comisionó al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realizara una investigación de los extremos planteados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., así como de aquellos aspectos que estime pertinentes a fin de establecer responsabilidades del reclamo presentado, determinando el origen de los daños reportados.

Dicha investigación deberá realizarse de conformidad con lo establecido en los artículos del 16 al 20 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES** y demás normas técnicas aplicables aceptadas por esta Superintendencia; y, posteriormente deberá rendir el informe técnico, en el que consigne los hallazgos y conclusiones del análisis y estudio realizado, así como la estimación de la compensación económica solicitada, en caso que fuera procedente.

- VI. El centro de Atención al Usuario rindió el informe técnico No. IT-035-35783-CAU, concluyendo y dictaminando lo siguiente:

“““(…) **CONCLUSIONES**

En consideración a lo anteriormente expuesto, y luego de analizar los datos obtenidos en la investigación realizada, concluimos en 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 vigente, y con base a las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, este Centro de Denuncias de la SIGET es de la opinión que en el presente caso, se ha comprobado la responsabilidad de la empresa Distribuidora por los daños reportados en los equipos eléctricos reclamados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en vista que se encontraron evidencias que nos conducen a determinar que la Distribuidora fue la causante de los daños que presentan los equipos eléctricos reclamados por el usuario.

*b) El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el reclamo interpuesto ante la CAESS, argumentó que con fecha 18 de julio de 2016, tuvo problemas en los conductores eléctricos de la acometida eléctrica con la cual la referida empresa Distribuidora, le suministra de energía al servicio eléctrico identificado con el el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; asimismo, se estableció que la CAESS identificó el reclamo con código **2112-16-0027913**.*

c) Al respecto, el personal de la CAESS, con fecha 18 de julio de 2016, realizó trabajos puntuales en la acometida eléctrica con la cual suministra de energía al servicio eléctrico identificado con el

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estableciendo que los trabajos realizados por la referida empresa Distribuidora, fueron específicamente en el conductor neutro de la referida acometida eléctrica; dicha condición, provocó la suspensión del suministro de energía eléctrica por un período de 2 horas y 11 minutos; la interrupción en mención, la CAESS la identificó con el código A201607180053.

d) Con base en lo expuesto anteriormente, y tomando en consideración que durante la inspección técnica realizada al servicio eléctrico identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se constató que el conductor neutro de la acometida eléctrica propiedad de la CAESS, se destrabó del conector bimetálico que lo unía al conductor neutro de las instalaciones eléctricas propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; estableciendo que dicha condición, provocó que las fases no contaran con la referencia a neutro de la fuente de alimentación (Centro de Transformación).

e) El hecho que el personal de la CAESS, no haya realizado las acciones de verificación del buen funcionamiento de los servicios eléctricos, conectados a la red eléctrica secundaria instalada en el poste de 26 pies dañado, acciones que pudieron prevenir que el conductor neutro de la acometida eléctrica propiedad de la CAESS, se destrabara del conector bimetálico que lo unía al conductor neutro de las instalaciones eléctricas propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, evitando el daño a los equipos eléctricos reportados por el Usuario.

f) Dentro del contexto citado, traemos a cuenta que los circuitos secundarios alimentados con transformadores monofásicos de tres conductores, poseen la característica de que pueden alimentar cargas a dos niveles de voltaje, en nuestro caso en análisis 120 y 240 Voltios. Para el caso de las cargas alimentadas a 120 Voltios en cada conductor respecto al neutro, al efectuar un análisis básico del esquema unifilar, podemos observar que en las cargas, simbolizados como Z1 y Z2, se forma una configuración del tipo divisor de voltaje (ver esquema), donde $V_n = V_{z1}$ y $V_n = V_{z2}$, cada uno representa el voltaje de una de las "fases" del transformador respecto al neutro, el cual bajo condiciones normales es de 120 voltios.

g) Para el caso en comento, que fue la condición que aconteció en la casa de habitación del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, al ausentarse el conductor neutro, a consecuencia de haberse cortado el conductor citado, el voltaje se distorsionó, tendiendo a disminuir o aumentar, de acuerdo a que tanto se encuentren equilibradas las cargas respecto a la fuente, y la única forma en que el voltaje se mantuviere constante e igual en ambas cargas, a pesar de la pérdida del neutro, es que éstas sean de igual impedancia ($Z1 = Z2$), o en otras palabras, que las cargas se encuentren perfectamente balanceadas en entre los dos conductores "fases" del transformador, situación que en la práctica no sucede.

h) Como consecuencia de lo anterior, al suscitarse el corte del conductor neutro para el sistema eléctrico con niveles de voltaje 120/240 voltios, como el acontecido, independientemente de que las instalaciones eléctricas internas posean una red de puesta a tierra con un valor de resistencia muy bajo, los artefactos eléctricos conectados a dichas instalaciones sufrieron daños, a consecuencia de los sobre voltajes o bajos voltajes que derivaron de dicha situación.

i) Consecuentemente con lo anterior, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, es de la opinión que los daños reportados en los equipos eléctricos reclamados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, bajo el servicio de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, son responsabilidad de la empresa distribuidora.

*j) Por consiguiente y en consideración a lo determinado en la **Normativa Para La Compensación Por Daños Económicos a Equipos, Artefactos o Instalaciones**, contenida en el Acuerdo No. 319-*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

*E-2014, somos de la opinión que el monto total que la empresa distribuidora CAESS debe de retribuir en el suministro en referencia, bajo el concepto de compensación por daños acontecidos en equipos eléctricos en el suministro identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, asciende a la cantidad de **Dos Mil Ciento Treinta y Tres 58/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US \$2,133.⁵⁸)**, con IVA incluido.*

(...) DICTAMEN

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

a) En consideración a lo expuesto, este Centro de Denuncias de la SIGET considera que los argumentos presentados por la empresa Distribuidora no son aceptables; más bien, la condición que influyó en los daños a los equipos eléctricos propiedad del Usuario final, fue la falta de una unión mecánica y eléctricamente firme entre el conductor neutro de la acometida eléctrica propiedad de la CAESS y conductor neutro de las instalaciones eléctricas propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; lo que provocó que las fases no contaran con la referencia a neutro de la fuente de alimentación (Centro de Transformación), suscitándose el daño en los artefactos eléctricos conectados a dichas instalaciones, a consecuencia de los sobre voltajes o bajos voltajes que derivaron de dicha situación.

*b) Por consiguiente, la compensación por daños económicos reclamados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, corresponde a la cantidad de **Dos Mil Ciento Treinta y Tres 58/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US \$2,133.⁵⁸)**, con IVA incluido.*

*c) De conformidad con lo establecido en el Art. 19 de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES AL CONSUMIDOR FINAL, DEL PLIEGO TARIFARIO DEL AÑO 2016**, este Centro de Atención al Usuario de la SIGET, recomienda que la empresa distribuidora realice las acciones necesarias, a fin de compensar los daños a los equipos eléctricos reclamados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, posterior a la resolución final que emita la SIGET. (...)””””*

VII. Contando con el informe técnico No. IT-035-35783-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia realiza las consideraciones siguientes:

A. MARCO JURÍDICO

• Ley de Creación de la SIGET

El artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

• Ley General de Electricidad

De acuerdo al 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.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Asimismo, el artículo 3 letra e) de la Ley en mención dispone que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones será la responsable de resolver conflictos sometidos a su competencia y aplicar las sanciones correspondientes contenidas en la presente Ley.

El artículo 84 de dicha Ley establece que la SIGET podrá a solicitud de parte, resolver administrativamente los conflictos surgidos entre operadores, entre éstos y los usuarios finales, así como los surgidos entre los operadores y la UT. Debiendo esta Superintendencia establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos; artefactos o instalaciones.

- **Reglamento de la Ley General de Electricidad**

El artículo 63 del Reglamento mencionado, 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.

- **Términos y Condiciones del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora**

El artículo 19 establece que el Distribuidor será responsable de los daños que cause a los equipos con los que sus instalaciones estén interconectadas, así como también a los de terceros.

- **Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica**

En el artículo 1 se establece que su alcance y ámbito de aplicación es obligatoria, en la República de El Salvador, para todas las personas naturales o jurídicas, que tengan relación con el diseño, construcción, supervisión, operación y mantenimiento de las instalaciones de distribución de energía eléctrica, incluyendo sus mejoras, ampliaciones e instalaciones provisionales o temporales.

Asimismo, todas aquellas personas naturales o jurídicas, que diseñen y construyan obras de infraestructura civil relacionadas con edificios, viviendas, condominios, alcantarillados, vías de tránsito, vías férreas, etc., deberán considerar el alcance y aplicación de esta Normativa para el diseño y desarrollo de sus respectivos proyectos. Las entidades, tanto privadas como gubernamentales y municipales, encargadas de aprobar estos proyectos deberán velar por el cumplimiento de estas Normas.

Por otra parte, la tabla No. 22 de dichas Normas, establece los Valores Máximos Permitidos de Resistencia de Red a Tierra de una Subestación en Función de su Capacidad.

- **Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**

El artículo 1 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, determina lo siguiente:

“Objeto de las normas. Las presentes Normas tienen por objeto regular los índices e indicadores de referencia para calificar la calidad con que las empresas distribuidoras de energía eléctrica suministran los servicios de energía eléctrica a los usuarios de la Red de Distribución, tolerancias

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

permisibles, métodos de control y compensaciones respecto de los siguientes parámetros igualmente considerados e incorporados en la tarifa:

a) La calidad del suministro o servicio técnico prestado, que está relacionado principalmente con las interrupciones del servicio;

b) La calidad del producto técnico suministrado, que implica los elementos siguientes:

- i) Niveles de Tensión;*
- ii) Perturbaciones en la onda de voltaje (flicker y tensiones armónicas);*
- iii) Incidencia del Usuario en la calidad.*

c) La calidad del servicio comercial que está relacionado con los elementos siguientes:

- i) La Atención al usuario;*
- ii) Los medios de atención al usuario;*
- iii) La precisión de los elementos de medición.”*

- **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**, publicada en el Diario Oficial No. 131, Tomo 404, de fecha dieciséis de julio de dos mil catorce, define y establece el procedimiento que deberán seguir las empresas 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.

La Normativa en mención conceptualiza Daños Económicos de la manera siguiente: “***Daños Económicos:*** *Es la disminución o deterioro de los valores económicos que integran el patrimonio del afectado, relacionados con el daño de aparatos, equipos eléctricos, artefactos, bienes muebles o inmuebles, atribuible al suministro de energía eléctrica imputable a algún operador del sector eléctrico. En caso que los daños sean imputables al operador involucrado, éstos serán sujetos de valúo para la compensación económica. Asimismo, si se determina que como resultado de los daños mencionados existe pérdida de materia prima, productos en procesos o terminados, ya que el proceso productivo no pudo reactivarse de forma inmediata o si los mismos no pueden reutilizarse por su naturaleza, éstos también serán sujetos de evaluación en la compensación respectiva.”*

El artículo 6 determina que, si la controversia es entre un operador y un usuario final, será responsabilidad del Centro de Atención al Usuario de la SIGET brindar todo el apoyo técnico requerido para resolverla, en caso de ser necesario.

El artículo 9 dispone que, en caso de no requerir perito externo para solucionar el diferendo, se comisionará al Centro de Atención al Usuario, para que rinda el informe técnico respectivo, se le remitirá el expediente completo del caso, y se señalará el objetivo y alcance de la investigación, otorgándose un máximo de sesenta días hábiles posteriores a la notificación del acuerdo respectivo para presentar el informe en referencia.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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 o en el informe rendido por la Gerencia de Electricidad o el Centro de Atención al Usuario, según sea el caso, producto de la investigación previa realizada.

- **Ley de Protección al Consumidor**

De conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, se indica como derechos básicos de los consumidores o usuarios, acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación por parte de esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte.

B. ANÁLISIS

Al haberse establecido en el Acuerdo No. E-013-2017-CAU que el CAU de la SIGET era el responsable de realizar la investigación correspondiente, dicha instancia debía recopilar y valorar en

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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.

La figura del informe técnico se erige como la prueba fundamental de responsabilidad para establecer la causa de los hechos y los efectos del mismo, y determinar la responsabilidad de los daños ocurridos.

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

De conformidad con lo expuesto, el CAU de la SIGET realizó la investigación correspondiente, teniendo como finalidad establecer si el origen del diferendo planteado 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 instalaciones eléctricas internas del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Así pues, dicha instancia técnica, para comprobar fehacientemente el origen del daño económico, así como poder deducir responsabilidades, analizó archivos, documentos relacionados al suministro de energía eléctrica número NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

Una vez realizado la investigación respectiva, rindió el informe técnico No. IT-035-35783-CAU, en el cual se estableció lo siguiente:

- El dieciséis de julio del año dos mil dieciséis, no existe reclamo por parte del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX relacionado a falta de Energía (FE), Bajo Voltaje (BV) o daños a equipos. Por lo que no puede relacionarse los daños reclamados con el impacto que sufrió el Centro de Transformación identificado con el código T7895, por medio del cual suministra de energía al servicio eléctrico del usuario.
- De los reportes de la distribuidora, se constató que el dieciocho de julio del año dos mil dieciséis, el conductor neutro de la acometida eléctrica propiedad de la distribuidora CAESS, se desenganchó del conector bimetálico que lo unía al conductor neutro de las instalaciones eléctricas propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; dicha condición, provocó que las fases no contaran con la referencia a neutro de la fuente de alimentación.
- Ese mismo día, el personal de la distribuidora CAESS, realizó trabajos en la acometida eléctrica con la cual suministra de energía eléctrica al servicio identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, específicamente en el conductor neutro de la referida acometida eléctrica.
- Dicho trabajo, provocó la suspensión del mencionado suministro por un período de dos horas y once minutos; la interrupción fue identificada con el código A201607180053.
- Al ausentarse el conductor neutro, a consecuencia de haberse cortado el conductor citado, ocasionó que el voltaje en el suministro del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX se

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

distorsionara, disminuyendo o aumentando, de acuerdo a que tanto se encuentren equilibradas las cargas respecto a la fuente.

Con base en dichos hallazgos, el CAU de la SIGET determinó que independientemente de que las instalaciones eléctricas internas del usuario posean o no una red de puesta a tierra con un valor de resistencia muy bajo, al suscitarse el dieciocho de julio del presente año, el corte del conductor neutro para el sistema eléctrico con niveles de voltaje 120/240 voltios, los artefactos eléctricos conectados a dichas instalaciones sufrieron daños.

Con fundamento en lo expuesto, el área técnica de dicha instancia realizó un valúo de mercado del valor de los bienes reclamados, estimando que la distribuidora debe resarcir al XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por la cantidad de DOS MIL CIENTO TREINTA Y TRES 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2,133.⁵⁸), con IVA incluido, cuyo desglose se detalla en el cuadro siguiente:

TOTAL	APARATOS	MARCA	MODELO	SERIE	VALOR
1	Televisor LED - 32"	HAIER	32E3000	-----	US \$219.00
1	Regulador de Voltaje	PHILIPS	EMF-33	74C8	US \$60.00
1	Teléfono Inalámbrico	VTECH	CS6419	LW405308435	US \$39.99
1	Toca Disco	TECHNICS	SL-B260V	ME64108141	US \$300.00
1	Teléfono Inalámbrico	VTECH	CS6114	LR627914063	US \$24.99
1	Radio Grabadora	DURABRAND	CD-2036	S/S	US \$180.00
1	Rasuradora Eléctrica	-----	PG-10008L	E303371	US \$29.00
1	Ducha Eléctrica	LORENZETTI	S/M	S/S	US \$29.00
1	Lámpara Fluorescente	S/M	S/M	S/S	US \$6.00
1	Cocina Gas - 32" - 6Q	INDURAMA	ROMAQUARZO	-----	US \$589.00
2	Motor Portón	LIST MASTER	2110	315215200538	US \$656.60
TOTAL					US \$2,133.⁵⁸

--	--

Asimismo, en dicho informe técnico, el CAU de la SIGET, mencionó que en el caso del daño ocurrido en el sistema eléctrico de la cocina a gas marca WHIRLPOOL, la empresa distribuidora CAESS, debía realizar las valoraciones en cuanto a reparar dicho sistema eléctrico, sin perjudicar el buen funcionamiento de la referida cocina a gas, de conformidad con lo establecido en el Artículo 24 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.**

C. CONCLUSIONES

De conformidad con el artículo 20 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, la resolución final del procedimiento respectivo tramitado ante esta Superintendencia, deberá definir si es procedente la compensación económica, y para tal efecto se debe delimitar al detallar los bienes que la contendrán o el monto a compensar que corresponda, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico.

En mérito a los fundamentos expuestos, esta Superintendencia se adhiere al dictamen técnico del informe No. IT-035-35783-CAU emitido por el CAU de la SIGET, de conformidad a lo señalado en el artículo 84 de la Ley General de Electricidad y la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.**

Con base en el referido informe técnico, corresponde establecer que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debe realizar las gestiones correspondientes a fin de restituir al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad DOS MIL CIENTO TREINTA Y TRES 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$2,133.58), con IVA incluido, pudiendo valorar reparar el sistema eléctrico de la cocina de gas, marca WHIRPOOL, sin perjudicar el buen funcionamiento de la misma, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Normativa en referencia.

Dicha compensación, deberá ser efectiva dentro del plazo de diez días hábiles después de haberse notificado este Acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.**

POR TANTO, en uso de sus facultades legales, de conformidad con el artículo 4 y 5 de la Ley de Creación de la SIGET, artículos 2 literal e), 31, 84 y siguientes de la Ley General de Electricidad, 63 del Reglamento de la Ley General de Electricidad, la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES** y el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET No. IT-035-35783-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que los daños reclamados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se debieron a la deficiencia en la calidad del servicio de energía eléctrica que provee la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Consecuentemente, siendo responsabilidad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., los daños reclamados, ésta debe realizar las gestiones correspondientes a efecto de compensar al usuario el monto de lo dañado, que asciende a la cantidad total de DOS MIL CIENTO TREINTA Y TRES 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$2,133.⁵⁸), con IVA incluido, pudiendo valorar reparar el sistema eléctrico de la cocina de gas, marca WHIRPOOL, sin perjudicar el buen funcionamiento de la misma, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES.

Para lo anterior, la distribuidora deberá remitir en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, la documentación respectiva, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo ordenado.

- b) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la distribuidora de energía eléctrica CAESS, S.A de C.V., para los efectos legales pertinentes.

A la notificación de las partes deberá agregarse una copia del informe técnico No. IT-035-35783-CAU rendido por el CAU de la SIGET.

- c) Remitir copia de este Acuerdo a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones