

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

ACUERDO No. E-279-2017-CAU.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las once horas con veinte minutos del día veinte de diciembre del año 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 considerarla responsable del daño ocasionado en un aire acondicionado, marca LG, modelo G092CA-NS7, serie MEZ62674817, presuntamente originado por un corte de energía eléctrica ocurrida el día veinticinco de enero del año dos mil dieciséis, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, instalado en el inmueble ubicado en la XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Debido a lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicita que la distribuidora lo compense económicamente por la cantidad de CUATROCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 400.00).

- II. Mediante el Acuerdo No. E-129-2016-CAU, esta Superintendencia inició un procedimiento con base a lo establecido en la **NORMATIVA PARA LA COMPENSACIÓN POR DAÑOS ECONÓMICOS O A EQUIPOS, ARTEFACTOS O INSTALACIONES**, concediendo audiencia a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., para que, presentara por escrito los argumentos y pruebas que considerara pertinentes relativa al reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; debiendo remitir determinada información.

Asimismo, se requirió del Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia –CAU- que una vez finalizado el plazo otorgado a la referida distribuidora, manifestara por escrito si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente diferendo, proponiendo en caso afirmativo, una terna de peritos. De no ser necesario, indicara que dicho Centro efectuaría la investigación correspondiente.

- III. El día veinticinco de abril del año dos mil dieciséis, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., respondió la audiencia otorgada en el Acuerdo No. E-129-2016-CAU, adjuntando un informe técnico relacionado al caso, el cual concluye y dictamina lo siguiente:

“(…) 5. Conclusiones

- a) *El voltaje en baja tensión que suministra la distribuidora no presenta desviaciones con respecto a la “Normativa de Calidad de Servicio de los Sistemas de Distribución” (Acuerdo No. 192-E-2004 – Art. 23 Tabla No. 2) para niveles de voltaje en Baja Tensión por suministrar a nuestro cliente con $\pm 7\%$ del voltaje de fase nominal.*

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

- b) *Para el día 25 de enero de 2016, existe un registro de funcionamiento u operación de elementos de red eléctrica que afectaron la continuidad del servicio eléctrico en el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del reclamante esta interrupción se debió a que un vehículo automotor derribó un poste de 45 pies que sostenía dos circuitos en media tensión, sobre la Carretera a Chalatenango frente a la 4ª Brigada de Infantería.*
- c) *La interrupción en el suministro eléctrico antes descrita fue percibida por más usuarios conectados a dichos circuitos, sin embargo ninguno de ellos ha interpuesto reclamo por daños en equipos, lo que indica que la falla fue un acontecimiento no vinculante al daño del equipo reportado con daños por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
- d) *Las instalaciones eléctricas internas del usuario final incumplen lo estipulado en el acuerdo No. 93-E-2008, específicamente lo establecido en el artículo No.126. Para servicios residenciales las redes de tierra deberán tener un valor de resistencia de puesta a tierra **menor o igual a veinticinco (25) ohmios.**, pero en el presente caso la red interna de tierra del usuario asciende a 1,150 ohmios.*

6. Dictamen

Con base a todo lo anteriormente expuesto la distribuidora manifiesta que no es responsable de los daños reclamados en el equipo de aire acondicionado del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. (...)

Adjunto a su escrito, el referido Apoderado presentó en forma digital diversa información con la que fundamenta sus alegatos.

- 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-177-2016-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

““(…) a) Tener por cumplida la audiencia conferida a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., mediante el Acuerdo No. E-129-2016-CAU; en los términos expuestos por la misma en el escrito presentado el día veinticinco de abril de este año.

b) Comisionar al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, para que realice una investigación de los extremos planteados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y 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*

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 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 de la SIGET, rindió el informe técnico No. IT-038-33869-CAU, dictaminando y concluyendo 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 en 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 que la empresa Distribuidora no ha sido la responsable por los daños reportados en el equipo eléctrico reclamado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en vista que se encontró evidencia que nos conducen a determinar que existen condiciones sub estándar en las instalaciones eléctricas del inmueble propiedad del Usuario final.*
- b) *Es importante aclarar, que las redes de distribución de energía eléctrica se encuentran expuestas a interrupciones de suministro, como la ocurrida el día 25 de enero de 2016; sin embargo, existen sistemas y equipos de protección adecuados, como interruptores de potencia, cortacircuitos y pararrayos, cuya función es la de minimizar los efectos derivados de éstas.*
- c) *Con base en la medición de resistencia efectuada al sistema de puesta a tierra de la Unidad de Transformación identificada por la CAESS con el código T84405, con una capacidad de suministro de 25kVA, con la cual la CAESS suministra energía al servicio eléctrico identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y cuya medición presentó el valor de 12.9 Ω , se establece que cumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación en función de su capacidad, establecidos en la tabla No. 22 de las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el **Acuerdo No. 29-E-2000**, emitido por esta Superintendencia.*
- d) *Con base en las mediciones de tensión realizadas en el Centro General de Cargas Eléctricas, se determinó que la CAESS está brindando el suministro de energía eléctrica en el servicio eléctrico identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con base en lo establecido en la Tabla No. 2, vinculada con los **Límites permisibles de Tensión**, contenida en las **Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución**, contenidas en el **Acuerdo No. 192-E-2004**. De acuerdo a éstas, los niveles de tensión admisibles para este tipo de suministro deben estar dentro de un rango de operación de $\pm 8\%$ del voltaje nominal; para el caso*

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

en mención, se tiene que en el secundario se debe tener un nivel de tensión de 120 Voltios de línea a neutro y de 240 Voltios de línea a línea.

- e) *Por medio del análisis realizado de los reclamos por parte de los Usuarios finales, relacionados con Daños a Equipos eléctricos, y cuyos servicios eléctricos son suministrados de energía eléctrica mediante las unidades de transformación identificadas por la CAESS con los códigos **T84405**, **T84350** y **T94945**, se determinó que para los meses de enero y febrero de 2016, únicamente existe el reclamo que fue realizado por el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, el cual fue identificado por parte de la referida empresa Distribuidora con el código **2122-16-0001757**.*
- f) *Con respecto la interrupción suscitada con fecha 25 de enero de 2016, y que afectó el suministro de energía en el servicio eléctrico identificado con el **NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, a nombre del señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, interrupción que fue identificada por la CAESS con el código **FA20160125001**, esta Superintendencia aprobó dicha interrupción como un caso de **Fuerza Mayor**.*
- g) *Se constató que el Centro de Distribución de Cargas Eléctricas propiedad del Usuario final, no posee la respectiva unión entre la barra de conexión de los conductores neutros y la barra de conexión de los conductores de puesta a tierra; al respecto, en el caso de existir una corriente circulando en el conductor neutro, que pueda ser generada por un desbalance de la carga eléctrica, ocasionará una diferencia de potencial entre el punto de conexión del conductor neutro y el punto de conexión del conductor de red de puesta a tierra, cuyo valor promedio de voltaje dependerá del desbalance de las cargas existentes en el lugar del suministro eléctrico. Dicha condición, puede generar una reducción en la vida útil de los equipos eléctricos o sus elementos, o producir que éstos no operen en forma normal.*
- h) *Con base en las mediciones realizadas de la resistencia del sistema de puesta a tierra conectada en el Tablero General de distribución de cargas eléctricas propiedad del Usuario final, se constató que el valor obtenido en dicha medición, fue de **1,150 Ohmios**; dicha situación, pone en riesgo a las personas en el momento en que pueda existir una descarga eléctrica en el referido Centro de Cargas Eléctricas; lo anterior, en vista que los sistema de puesta a tierra, son diseñados para minimizar el riesgos a las personas, en función de la tensión de paso y de contacto.*
- i) *El equipo de aire acondicionado que el señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** reportó con daños, desde su instalación estuvo sometido a un nivel de tensión en exceso de 20 Voltios; lo anterior, en vista que el Usuario final lo adquirió para que funcionara a un nivel de tensión nominal de 220 Voltios; sin embargo, el nivel de tensión con el cual las empresa Distribuidoras tienen que brindar el suministro de energía eléctrica, en los servicios eléctricos conectados en Baja tensión, debe de ser de 240 Voltios, según la Normativa aplicable mencionada anteriormente.*
- j) *Tomando en consideración lo anteriormente expuesto, y con base en el análisis realizado a la información a la que esta Superintendencia tuvo acceso, este Centro de*

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

Denuncias de la SIGET, es de la opinión que en el presente caso, se ha comprobado que la empresa distribuidora CAESS, no ha sido la responsable de los daños reportados en el aire acondicionado reclamado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

(...) 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 al análisis realizado durante el presente diferendo, este Centro de Denuncias de la SIGET, es de la opinión que, en el presente caso, se ha comprobado que la empresa distribuidora CAESS, no ha sido la responsable por los daños reportados en el aire acondicionado reclamado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
- b) *Asimismo, durante la presente investigación, se encontró evidencia que nos conducen a determinar que existen condiciones sub estándar en las instalaciones eléctricas del inmueble propiedad del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, las cuales influyeron de forma negativa en el aire acondicionado, provocando a través del tiempo el daño en el aire acondicionado.*
- c) *Por consiguiente, la compensación por daños económicos reclamados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, correspondiente a la cantidad de Cuatrocientos 00/100 Dólares de Los Estados Unidos de América (US \$400.⁰⁰), con IVA incluido, es improcedente. (...)””””*

VII. Contando con el informe técnico No. IT-038-33869-CAU rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia realizara 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.

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

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

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 CAESS, S.A. de C.V.**

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.

- **Procedimiento para la Determinación de Causales de Casos Fortuitos y Fuerza Mayor**

Dicho Procedimiento, emitido por la SIGET por medio del Acuerdo No. 223-E-2003, contiene los criterios de evaluación que deben seguirse para determinar si es procedente aprobar las solicitudes de excepción por presunta ocurrencia de casos fortuitos o de fuerza mayor, indicando en su numeral 2.2 Interrupciones por Causales de Caso Fortuito o Fuerza Mayor, lo siguiente:

“““(…) Serán consideradas interrupciones originadas por causas de caso fortuito, aquellas causadas por hechos de la naturaleza, como las siguientes:

- ***Terremotos, establecidos por la entidad competente ¹.***
- ***Huracanes, establecidos por la entidad competente ².***
- ***Maremotos, establecidos por la entidad competente ³.***

Serán consideradas interrupciones originadas por causales de fuerza mayor las siguientes:

- ***Guerra.***
- ***Poste embestido por vehículo automotor en su primera y única vez. Las demás veces que ocurra dicha situación en la misma ubicación, SIGET deberá establecer si existieron causas de fuerza mayor tomando en cuenta el carácter imprevisible en el factor riesgo asociado con la ubicación del poste.***
- ***La remoción o reubicación de la infraestructura que conforma la red de distribución de la energía eléctrica, para la construcción de pasarelas de uso***

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

público en municipios del país, con la finalidad de permitir a los peatones atravesar las carreteras y avenidas ubicadas en su jurisdicción, en un tiempo eficiente para realizar las obras.

Se consideran constitutivas de casos fortuitos o de fuerza mayor todos aquellos acontecimientos que compartan similitud con los enunciados y que se acoplen a los criterios generales y legales expuestos en este procedimiento. (...)

Asimismo el numeral 2.3 Justificaciones por Causales de Caso Fortuito o de Fuerza Mayor en la Gestión Comercial, estipula:

Serán consideradas justificaciones originadas por causa de casos fortuito o de fuerza mayor, las establecidas en la sección 2.2.

En el numeral 2.5., denominado Solicitud de Excepción de Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, se especificó que en caso de presentarse una interrupción del servicio de energía eléctrica o un incumplimiento a la gestión comercial originado por un evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, la distribuidora deberá presentar a la SIGET la solicitud de excepción por lo mismo.

- **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*

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

Distribución, tolerancias 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.

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.

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

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

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-177-2016-CAU que el CAU de la SIGET era el responsable de realizar la investigación correspondiente, dicha instancia debía 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.

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.

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

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 NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a efecto de corroborar los argumentos planteados por las partes intervinientes.

Dentro de este contexto, el CAU de la SIGET realizó todas las acciones pertinentes basadas en el marco legal y regulatorio aplicables, que conllevaron a establecer lo siguiente:

- Se encontraron cuatro registros de interrupciones que afectaron el suministro identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, durante el mes de enero del año dos mil dieciséis; dentro de los cuatro registros procesados, observaron que existe un registro de evento relacionado a una interrupción del suministro eléctrico, correspondiente al día veinticinco de enero del mencionado año, a las 12:02 horas, cuya duración fue de ocho horas con veintiún minutos, la cual coincide con la fecha y hora, en la que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX reportó que se le dañó el equipo eléctrico de su propiedad.
- La distribuidora CAESS sometió a consideración dicha interrupción ante esta Institución, para que se clasificará en la categoría de casos fortuitos o de fuerza mayor; siendo ésta aprobada como una causal de fuerza mayor e identificada con el código AFM20160101.
- El Centro de Distribución de Cargas Eléctricas propiedad del usuario final, no posee la unión entre la barra de conexión de los conductores neutros y la barra de conexión de los conductores de puesta a tierra; por lo que, en caso de existir una corriente circulando en el conductor neutro, ocasionaría una diferencia de potencial entre el punto de conexión del conductor neutro y el punto de conexión del conductor de red de puesta a tierra, pudiendo provocar daños a los aparatos eléctricos que se encuentran conectados en el inmueble.
- El equipo de aire acondicionado que el usuario reportó como dañado, en su placa de características técnicas de funcionamiento, establece que el nivel de tensión de operación es de 220 Voltios. Al respecto, el CAU de la SIGET expuso que el nivel de tensión con el cual las empresas distribuidoras tienen que brindar el suministro de energía eléctrica, en los servicios eléctricos conectados en baja tensión, es de 240 Voltios, por lo que el equipo eléctrico mencionado estuvo sometido desde su instalación a un nivel de tensión en exceso de 20 Voltios. Dicha condición, generó una reducción en la vida útil del equipo eléctrico o sus elementos.

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 valor de resistencia de 12.9 Ω , obtenido de la medición efectuada al sistema de puesta a tierra de la Unidad de Transformación identificada con el código T84405, con capacidad de suministro de 25kVA, con la cual la CAESS suministra energía al servicio eléctrico identificado con el NIS XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cumple con los valores máximos permitidos de resistencia de red de tierra de una subestación en función de su capacidad, establecidos en la tabla No. 22 de las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA.
- Se realizó un análisis de los reclamos realizados por los usuarios finales, relacionados con daños a equipos eléctricos, y cuyos servicios son suministrados de energía eléctrica mediante las unidades de transformación identificadas por la CAESS con los códigos T84405, T84350 y T94945, constatando que para los meses de enero y febrero del año dos mil dieciséis, de un total de seis usuarios conectados a las referidas unidades, únicamente existe el reclamo que fue realizado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Con fundamento en los hallazgos expuestos, el CAU de la SIGET concluyó que el origen del daño reclamado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue debido a las condiciones deficientes de las instalaciones eléctricas internas del inmueble, por lo que la sociedad CAESS, S.A. de C.V., no debe compensar económicamente al usuario.

C. CONCLUSIÓN

Con base en los antecedentes expuestos, las pruebas presentadas por las partes y el análisis pertinente, el CAU de la SIGET es de la opinión que en el presente caso, no se le puede atribuir a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., la responsabilidad por el daño reclamado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en vista que no se encontraron evidencias que permitan determinar que dicha distribuidora fue la causante del daño sufrido en el equipo de aire acondicionado el día veinticinco de enero del año dos mil dieciséis.

Por lo anterior y con fundamento en el informe técnico No. IT-038-33869-CAU, esta Superintendencia considera pertinente validar y adherirse a lo dictaminado por el Centro de Atención al Usuario, determinando que el daño económico reclamado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de CUATROCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 400.00); no es atribuible a la distribuidora CAESS, S.A. de C.V., por no existir una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica proveído por la distribuidora y el daño económico reclamado.

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

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

INSTALACIONES y el informe técnico rendido por el CAU de la SIGET No. IT-038-33869-CAU, esta Superintendencia ACUERDA:

- a) Determinar que el daño económico reclamado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, acontecidos el día veinticinco de enero de dos mil dieciséis en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a nombre del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ubicado en la XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no es atribuible a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Consecuentemente, no es procedente la compensación económica solicitada por el señor Vega que asciende a la cantidad de CUATROCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$400.00).

- b) El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debera realizar las modificaciones técnicas en las instalaciones eléctricas internas de su inmueble establecidas por el CAU de la SIGET en su informe técnico No. IT-038-33869-CAU, a fin de evitar que ocurran daños en sus aparatos eléctricos.
- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., adjuntando una copia del informe técnico rendido por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- d) Remitir copia de este Acuerdo al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones