**ACUERDO N.° E-1224-2020-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día veinticuatro de noviembre de dos mil veinte.

Esta superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El día veinticinco de mayo de dos mil dieciséis, la señora XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por considerar que debido a variaciones de voltaje en el servicio de energía eléctrica que afectaron el suministro identificado con el NIC XXX, se dañaron los equipos siguientes:

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Prevención al usuario**

Mediante el acuerdo No. E-225-2016-CAU de fecha doce de julio de dos mil dieciséis, como acto previo para iniciar el trámite del diferendo, esta superintendencia previno a la señora XXX para que en el plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, remitiera toda la documentación de respaldo pertinente, vinculada con los montos detallados en concepto de la compensación económica requerida, relativa a cada uno de los aparatos dañados.

Dicho proveído fue notificado a la usuaria el día veintidós de julio de dos mil dieciséis, por lo que el plazo finalizó el día veintisiete del mismo mes y año

El día dieciocho de agosto de dos mil dieciséis, la señora XXX presentó un escrito, subsanó la prevención indicada y adjuntó copia de la documentación siguiente:

* Factura serie XXX de fecha dos de mayo de dos mil doce por un monto total de UN MIL SEISCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US$1,600.00) que detalla, entre otros, la compra de cuatro computadoras Celero Dual Core HD 500 GB mother 641 con un precio unitario de CUATROCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 400.00);
* Factura serie XXXX de fecha diecinueve de julio de dos mil doce por un monto total de UN MIL DOSCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1,200.00) que detalla, entre otros, la compra de tres PC’S Celero Dual con un precio unitario de CUATROCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 400.00);
* Factura serie XXX de fecha veinticuatro de agosto de dos mil doce por un monto total de OCHOCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 800.00) que detalla, entre otros, la compra de dos PC’S Cel. HD 400GB;
* Factura serie XXX de fecha veintiséis de septiembre de dos mil trece por un monto total de CUATRO MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4,000.00) que detalla, entre otros, la compra de diez PC’S Motherboard GB HD 320 GB con un precio unitario de CUATROCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 400); y,
* Factura serie XXX de fecha veintiséis de septiembre de dos mil trece por un monto total de OCHOCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 800.00) que detalla, entre otros, la compra de una PC I3 HD 1TB.
	+ 1. **Audiencia**

Por medio del acuerdo N.° E-281-2016-CAU, de fecha diecinueve de septiembre de dos mil dieciséis, esta superintendencia concedió audiencia a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. para 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 proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta superintendencia para que, una vez vencido el plazo de la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento y, de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora, el día veinte de septiembre de dos mil dieciséis, por lo que el plazo finalizó el día cuatro de octubre del mismo año. A la usuaria dicho acuerdo se le notificó el día veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis.

El día tres de octubre de dos mil dieciséis, el licenciado XXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que no era procedente la compensación solicitada por la señora XXX y remitió un informe técnico vinculado al caso.

Asimismo, indicó que anexaba de forma digital los siguientes elementos:

* Orden de inspección por aparatos dañados efectuada en la dirección del suministro.
* Fotografías del caso.
* Informe de las interrupciones ocurridas durante marzo, abril y mayo 2016.
* Bitácora de control de operaciones de los eventos registrados en los días 20, 21, 22 y 23 de abril de 2016.
* Código de transformación y número de circuito al cual está conectado el usuario.
* Listado de suministros asociados al XXX.
* Informe de los reclamos durante el mes de abril 2016 relacionados a daños de equipos de usuarios conectados al mismo circuito.

Por su parte, mediante memorando N.° CAU-372-16-FA, de fecha catorce de diciembre de dos mil dieciséis, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente diferendo, debido que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

* + 1. **Informe técnico**

Mediante el acuerdo N.° E-008-2017-CAU, de fecha dieciséis de enero de dos mil diecisiete, se comisionó al CAU para que rindiera un informe técnico en el que debía establecer el origen de los daños sufridos en los aparatos eléctricos y de ser procedente el valúo correspondiente.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días siete y ocho de febrero de dos mil diecisiete, respectivamente.

El día catorce de octubre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-329-XXX-CAU en el que realizó un análisis, entre otros, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) condiciones de la red de distribución eléctrica; d) condiciones de las instalaciones internas del suministro eléctrico; e) eventos vinculados con afectaciones del servicio eléctrico; y, f) determinación de responsabilidad en los daños reclamados. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

A. Red eléctrica de la distribuidora

“[…] con fecha 12 de agosto de 2016, el personal técnico del CAU realizó inspección técnica in situ, cuyos resultados fueron los siguientes:

Con respecto a la red eléctrica propiedad de la empresa distribuidora, se observaron las siguientes condiciones:

* 1. Se constató que la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora con el código **XXX**, con capacidad de suministro de **50 kVA**, brinda de energía al servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX**.
	2. Durante la inspección realizada al lugar, se observó que la unidad de transformación se encuentra en buenas condiciones, con su red de puesta a tierra, y sin reparaciones que se hayan ejecutado recientemente en la red de distribución en baja y media tensión. En la siguiente fotografía N.° 1, se muestra la unidad de transformación:

[…] Con fecha 12 de agosto de 2016, el personal técnico de la empresa distribuidora realizó inspección técnica in situ, cuyos resultados fueron los siguientes:

a) Durante la inspección realizada por el personal de AES CLESA, éste realizó medición de la resistencia en el conductor del sistema de puesta a tierra del centro de transformación identificado con el código XXX, con capacidad de suministro de 50 kVA, obteniendo un valor de 11.2 Ω. En la siguiente fotografía N.° 4, puede observarse el valor obtenido de la medición realizada.

[…] El personal técnico del CAU de la SIGET, durante la inspección realizada al lugar, se observó que el transformador identificado con el código XXX, se encuentra en buenas condiciones, con su red de puesta a tierra, y sin reparaciones que se hayan ejecutado recientemente en la red de distribución en baja y media tensión. […]

[…] Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad AES CLESA a la Superintendencia, y analizados por el CAU, se determinó que la cantidad de usuarios del servicio eléctrico conectados al transformador identificado con el código **XXX**, es de 94 usuarios, incluyendo el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX**. […]

B. Instalaciones eléctricas internas del suministro

[…] Con respecto a la red eléctrica propiedad de la usuaria final, se observaron las siguientes condiciones:

1. Con respecto a las instalaciones eléctricas internas del servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX**, no se tuvo acceso al lugar debido a que se encontró cerrado el local comercial donde está instalado el ciber café, previa coordinación con la usuaria.
2. La señora XXX, presentó fotografías en forma impresa de los niveles de tensión medidos en dos tomacorrientes diferentes, los cuales forman parte de las instalaciones eléctricas del inmueble, en los cuales se encontraban conectados los equipos eléctricos que reportó como dañados. En las siguientes fotografías N.° 2 y 3, se muestran los valores obtenidos de las mediciones realizadas. […]

Además, se observa en la fotografía N.° 2, que la medición del nivel de tensión se realizó entre el polo de puesta a tierra (orificio redondo del tomacorriente) y el polo del conductor neutro (orificio más largo del tomacorriente) y en la fotografía N.° 3, se observa que la medición se realizó entre el polo de puesta a tierra (orificio redondo del tomacorriente) y el polo del conductor de la fase (orificio más corto del tomacorriente), condición que indica que no se han respetado las respectivas conexiones para este tipo de tomacorriente de tres polos.

[…] b) Dicha empresa distribuidora realizó mediciones de los niveles de tensión en el tablero general de distribución de la carga eléctrica, propiedad de la usuaria final, obteniendo el valor de **116.1 voltios** entre la fase "A" y el neutro, y de **102.4 voltios** entre la fase "B" y el neutro. En las siguientes fotografías N.° 5 y 6, pueden observarse los valores obtenidos de las mediciones realizadas.

c) Realizó medición de la resistencia de la red de puesta a tierra en el tablero general de distribución de la carga eléctrica propiedad de la usuaria final, obteniendo los valores de resistencia de **900 Ω, 540 Ω y 750 Ω**. En las siguientes fotografías N.° 7, 8 y 9, pueden observarse los valores obtenidos de las mediciones realizadas.

d) Evidenció que el tablero de distribución de las cargas eléctricas del inmueble en el cual se encontraban conectados los equipos eléctricos reportados con daños, posee una barra de conexiones para los conductores neutros de los diferentes circuitos y una barra para la conexión de los conductores de puesta a tierra, barras que no posee su respectiva barra de unión. En la siguiente fotografía N.° 10, puede observarse la condición señalada.

[…] Mediante las fotografías presentadas por la señora XXX, con las cuales pretende demostrar que por el nivel de tensión bajo medido en los tomacorrientes de sus instalaciones eléctricas, la sociedad AES CLESA es la responsable por los daños a sus equipo eléctricos, estableciendo que éstas en vez de sustentar la posición de la usuaria, muestran que las instalaciones eléctricas del inmueble, no se han realizado bajo los estándares de construcción determinas por esta Superintendencia, ya que no se han respetado las respectivas conexiones para este tipo de tomacorriente de tres polos, en los cuales se encontraban conectados los equipo eléctricos reportados como dañados.

El personal técnico de la sociedad AES CLESA, durante la inspección realizada al lugar, evidenció que las instalaciones eléctricas del inmueble en el cual se encuentra ubicado el servicio eléctrico identificado con el **NIC XXX**, se encontraban fuera de norma, señalando específicamente lo siguiente:

* Niveles de tensión fuera de los límites admisibles en las instalaciones eléctricas internas del inmueble, en el cual se encuentra instalado el servicio eléctrico identificado **NIC XXX.**
* Falta de la unión entre las barras de conexiones para los conductores neutros de los diferentes circuitos y la barra para la conexión de los conductores de puesta a tierra.
* La existencia de una puesta a tierra flotante en el tablero general de distribución de las cargas eléctricas, en la cual no existe una conexión firme entre el conductor de puesta a tierra del tablero general y el polo a tierra.

Tomando en consideración las condiciones señaladas anteriormente, respecto al estado de las instalaciones eléctricas del inmueble en el cual se encontraban instalados los equipos reportados como dañados, se establece que estas instalaciones contravienen lo siguiente:

1. Lo establecido en el Art. 250-25. Conductor que se debe poner a tierra en sistemas de C.A., contenido en el Código Eléctrico Nacional (NEC), el cual literalmente dice: Para sistemas de C.A. en sistemas de alambrado de usuarios, el conductor que debe ser puesto a tierra es el que se especifica a continuación:

*““(…) Sistemas monofásicos de tres conductores: el conductor neutro. (…)””*

1. Lo establecido en las NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, Acuerdo No. 29-E-2000,
2. Numeral 60.1 del Art. 60. Punto de Conexión del conductor de puesta a tierra, sistemas de corriente alterna:

*““(…)*

*A) Hasta 750 V. La Puesta a tierra de un sistema trifásico conexión estrella de 4 hilos, o de un sistema monofásico de 3 hilos, deberá hacerse al conductor neutro. En otros sistemas de una, dos o tres fases, asociados con circuitos de alumbrado, la Puesta a tierra deberá hacerse al conductor común asociado con los circuitos de alumbrado. (…)””*

1. El Art. 64.1. Sistema de un solo electrodo. El cual establece que *"La resistencia a tierra de una conexión individual a través de un electrodo deberá ser lo más cercana a cero ohmios, y en ningún caso deberá ser mayor de 25 Ohmios. Cuando la resistencia es mayor de 25 ohmios, deberán usarse dos o más electrodos hasta alcanzar este valor. El valor citado, es el máximo admisible medido en época seca"*.

En la siguiente imagen, se muestra de una forma sencilla el detalle de los elementos eléctricos que conforman las instalaciones eléctricas para este tipo de servicio eléctrico y como estos elementos deben estar conectadas:

C. Eventos reportados y calidad del servicio

[…] 5.4.2. **Bitácora de control 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 control de operaciones de la sociedad AES CLESA, en el período correspondiente entre el 20 al 23 de abril de 2016, con el objetivo de identificar algún evento que este asociado con el incidente reportado por la señora XXX.

En el contenido de la bitácora de control de operaciones de la empresa distribuidora correspondiente al período mencionado en el inciso anterior, se estableció que la empresa distribuidora no reportó ni un evento que afectara el circuito al cual está conectado el suministro bajo análisis en las fechas 21 y 22 de abril de 2016. […]

[…] 5.4.4. **Interrupciones ocurridas durante los meses de marzo a junio de 2016.**

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 Superintendencia 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 NIC XXX.

[…] se establece que los días 21 y 22 de abril de 2016, no se registraron interrupciones que hayan afectado el suministro eléctrico identificado con el **NIC XXX**, fechas en las cuales la señora XXX, manifiesta que ocurrieron los daños a los aparatos eléctricos. […]

[…] 5.4.5. **Detalle de reclamos relacionados a Bajo Voltaje de los usuarios conectados al transformador identificado con el código XXX durante los meses de marzo y junio de 2016.**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora entorno al caso que nos ocupa, y a la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Superintendencia por parte de las empresas distribuidoras, específicamente los relacionados con los reclamos por Bajo Voltaje (BV) presentados por los usuarios finales, se verificó que no existen registros de reclamos por bajo voltaje de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código XXX durante los meses de marzo y abril de 2016.

[…] se establece específicamente que para los días 21 y 22 de abril de 2016, no se registraron interrupciones que hayan afectado el suministro eléctrico identificado con el **NIC XXX**, fechas en las cuales la señora XXX, manifiesta que ocurrieron los daños a los aparatos eléctricos. […]

[…] 5.4.6. **Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos eléctricos de los usuarios conectados al transformador identificado con el código XXX**

Del análisis realizado a los reclamos interpuestos por los usuarios finales ante la sociedad AES CLESA, relacionados con daños a equipos eléctricos, cuyos servicios eléctricos son suministrados por medio del transformador identificado con el código **XXX**, se constató que la señora XXX interpuso un reclamo ante la empresa distribuidora con fecha 02 de mayo de 2016; dicho reclamo, fue identificado con el código **XXX**.

Además, se determinó que para los meses de abril y mayo de 2016, no existen reclamos relacionados a daños a equipos eléctricos de los 94 usuarios conectados al mismo transformador identificado con el código **XXX**, y que tuvieron que ser afectados por las interrupciones que argumenta la usuaria que ocurrieron el 21 y 22 de abril de 2016 […]

D. Dictamen

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

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo N.° 319-E-2014, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU determina que en el presente caso, no se le puede atribuir a la sociedad AES CLESA la responsabilidad por los daños reportados en los equipos eléctricos reclamados por la señora XXX, en consideración a que no se encontraron evidencias que conduzcan a determinar que la distribuidora es la causante de los daños que presentan los equipos eléctricos afectados.
2. Del análisis realizado a la información vinculada con las interrupciones que afectaron el suministro eléctrico identificado con el **NIC XXX**, en los meses de marzo y abril de 2016, se verificó que para ambos meses no existen reportes de interrupciones, ni de bajo voltaje, inclusive las fechas 21 y 22 de abril de 2016 reportadas por la usuaria que ocurrieron variaciones de voltaje que ocasionaron los daños a los equipos eléctricos de su propiedad.
3. De las inspecciones técnicas realizadas por el personal del CAU y por parte del personal de AES CLESA, se verificó la existencia de condiciones en las instalaciones eléctricas internas de la usuaria final que incumplen con los requerimientos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica, específicamente en el nivel de tensión suministrado a los equipos eléctricos, polarización y de conexión de los tomacorrientes.
4. Se verificó que no existen reclamos por daños a equipos, eléctricos de los usuarios conectados al mismo transformador identificado con el código **XXX**, durante los meses de abril y mayo de 2018, al cual está asociado el suministro identificado con el **NIC XXX**, y que hayan sido afectados por los eventos reportados por la usuaria en las fechas 21 y 22 de abril de 2016.
5. Con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU determina que la sociedad AES CLESA no es la responsable por los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por la señora XXX, correspondiente al suministro identificado con el NIC XXX. Por consiguiente, la compensación por daños reclamados correspondiente a la cantidad de dos mil cuatrocientos ochenta y cinco 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US $2,485.00), con IVA incluido, ES IMPROCEDENTE. […]”

1. **SENTENCIA**

1. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

1. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

**1.B. 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.

Por su parte, el inciso segundo del artículo 84 señala que la SIGET debe establecer normas técnicas destinadas a regular la compensación por daños económicos o a equipos, artefactos o instalaciones.

**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 de dicha normativa 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.

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.

1. **ANÁLISIS**

**2.1. Análisis técnico**

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

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 diferendo planteado está relacionado con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble del reclamante.

**2.1.1. Determinación de la responsabilidad del daño del equipo eléctrico**

En el informe técnico rendido por el CAU se verificaron los hechos siguientes:

* La bitácora de operaciones remitida mensualmente por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. reflejó que durante el período comprendido entre el veintiuno y veintidós de abril de dos mil dieciséis, no se registró evento alguno que afectara al suministro identificado con el NIC XXX.
* Según los registros mensuales relacionados con las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico correspondiente al mes de abril de dos mil dieciséis, no existió ninguna interrupción en el servicio de energía eléctrica entre los días veintiuno y veintidós de abril de dos mil dieciséis; fechas en la que la usuaria argumentó que se dañaron los equipos.
* No existen reclamos por daños a equipos de otros servicios conectados al centro de transformación con código XXX, al cual está conectado el suministro identificado con el NIC XXX.
* Las condiciones técnicas de las instalaciones eléctricas internas del suministro incumplen con los requerimientos, operativos y de seguridad de conformidad con lo establecido en las normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica, específicamente en el nivel de tensión suministrado a los equipos eléctricos, polarización y de conexión de los tomacorrientes.

Por consiguiente, el CAU determinó que el daño en los aparatos eléctricos reclamados no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por lo que, al no existir una relación causal, es improcedente la compensación económica solicitada por la señora XXX.

**2.2. Análisis legal**

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

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

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

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

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el origen de los daños con base en lo establecido en la~~s~~ normativa~~s~~ vigente~~s~~. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIÓN**

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-329-XXX-CAU, esta superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC XXX y el daño 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 N.° IT-329-XXX-CAU rendido por el CAU, esta superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que los daños sufridos en los equipos eléctricos reclamados por la señora XXX no se originaron por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada; y,
2. Notificar este acuerdo a la señora XXX y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.° IT-329-XXX-CAU rendido por el CAU.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente