**ACUERDO N.° E-0846-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día ocho de noviembre del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. Se encuentra en trámite el reclamo interpuesto el día veinticuatro de mayo de este año, por la señora xxx, usuaria final del suministro identificado con el NIC xxx, en contra de la sociedad EEO, S.A. de C.V. por considerar que debido a fallas ocurridas en dicho suministro el día veinte de junio de dos mil veintidós, se dañaron los equipos siguientes:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Equipo** | **Marca** | **Modelo** | **Serie** |
| Fotocopiadora 2551 ci | Kyocera | TASKalfa | No se detalla |
| Fotocopiadora 4002 i | Kyocera | TASKalfa | No se detalla |
| Laminador | ABC | K 312 | No se detalla |
| Refrigeradora Inverter | Panasonic | NR-A512XB | 991995207210 |
| Impresora | EPSON | L455 | UE3K027499 |
| Impresora | EPSON | L3250 | XAY3118172 |

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

1. **TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* + 1. **Audiencia**

Mediante el acuerdo N.° E-0445-2023-CAU de fecha ocho de junio del presente año, se requirió a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo acuerdo, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a dicha distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; caso contrario, indicara que realizaría la investigación correspondiente.

El acuerdo en referencia fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días doce y trece de junio de este año, respectivamente, por lo que el plazo para que respondiera la empresa distribuidora venció el día veintiséis del mismo mes y año.

El día veintiséis de junio de este año, el ingeniero Luis Alonso Alfaro Zúniga, apoderado especial de la sociedad EEO, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que contaba con prueba documental con las cuales se comprueba que es desfavorable el reclamo por daños interpuesto por la usuaria y que su representada queda exenta de los daños reclamados.  En el mismo escrito adjuntó documentación técnica.

Mediante memorando con referencia N.° M-0359-CAU-23 de fecha veintisiete de junio de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

* + 1. **Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.° E-0536-2023-CAU de fecha seis de julio del presente año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico por medio del cual estableciera el origen de los daños reclamados y si era procedente, la compensación económica solicitada.

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

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día doce de julio de este año, por lo que el plazo finalizó el día quince de agosto del mismo año.

El día veintisiete de julio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que mantiene las pruebas remitidas previamente. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

* + 1. **Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha trece de septiembre de este año, el CAU rindió el informe técnico N.° IT-0227-CAU-23, por medio del cual estableció lo siguiente:

[…] **6.2 Interrupciones ocurridas durante los meses de mayo y junio del 2022**

El personal técnico del Centro de Atención al Usuario de la SIGET, efectuó un análisis de la información que fue presentada por la empresa distribuidora, realizando además una búsqueda de la información correspondiente a los registros mensuales que son entregados a esta Institución por parte de las empresas distribuidoras, específicamente, los relacionados con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo circuito y centro de transformación al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NIC xxx.

El suministro de la señora xxx es alimentado por el centro de transformación identificado con el código xxx, el cual está conectado al circuito primario identificado con el código 301-2-46 correspondiente a la subestación xxx. Además, con base en los registros entregados por EEO, se encontró que la cantidad de suministros eléctricos, conectados a la referida unidad de transformación, es de 35 usuarios incluyendo el servicio eléctrico objeto de esta investigación. Cabe mencionar que, del número de usuarios conectados al mismo transformador, solamente la referida usuaria presentó reclamo por daño en sus equipos eléctricos.

xxx

En la tabla anterior, se puede observar que la sociedad EEO presentó información relacionada con los eventos de interrupción y reposición que afectaron el suministro de energía eléctrica entre los meses de marzo y diciembre del año 2022, en los cuales se encontró una interrupción en el mes de marzo, donde se vio afectado directamente el transformador que da servicio al suministro bajo análisis, una interrupción en abril y mayo por apertura del circuito 301-2-46 sin causa aparente y una más en junio del mismo año, debido a apertura del referido circuito por un conato de incendio en la zona. Dichas interrupciones afectaron al suministro con NIC xxx.

Asimismo, se observan otras interrupciones momentáneas que también afectaron indirectamente el suministro, debido a apertura del interruptor identificado como 34-4-83, de las cuales la distribuidora no tiene registro de cuál fue la causa, estas afectaron indirectamente al circuito al cual está conectado el centro de transformación identificado como xxx.

Con base en lo anteriormente expuesto, se establece que el servicio de la usuaria fue afectado indirectamente a raíz de las maniobras realizadas en el interruptor 34-4-83, correspondiente a la Subestación xxx, en el periodo entre marzo y junio de 2022, periodo en el cual resultaron dañados los equipos eléctricos propiedad de la señora xxx.

Es importante aclarar que, la usuaria interpuso el reclamo por daño de equipos hasta el mes de diciembre del 2022. Al respecto, usuaria manifestó que previamente había acudido en varias ocasiones a las oficinas de EEO para que le tomaran el respectivo reclamo, sin resultados satisfactorios. De la misma manera le fue difícil obtener una respuesta. Al respecto, y a petición de la usuaria al momento de interponer su reclamo, el personal del CAU solicitó vía telefónica a EEO se proporcionara el acuse de la notificación de dicho reclamo, el cual fue provisto con copia al CAU, y se anexa a continuación.

xxx

**6.3 Bitácora de control de operación de la red de EEO**

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 operación de la red correspondientes a las fechas del 18 al 22 de junio de 2022, con el objetivo de identificar algún evento que esté asociado con el incidente reportado por la usuaria con esa misma fecha.

En la base de datos que las empresas distribuidoras envían a esta superintendencia se extrajo información referente al número de circuito al cual está conectado el punto de transformación que da servicio a la usuaria, el cual se ilustra a continuación:

xxx

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones de la red correspondiente al 20 de junio del 2022, en donde se puede observar que la empresa distribuidora, a las 17 horas con 53 minutos, ha reportado la apertura del circuito 301-2-46 debido a trabajos de reparación en zona aledaña, evento que afectó el circuito al cual está conectado el suministro bajo análisis:

xxx

**6.4 Reclamos vinculados al xxx en los meses de enero a junio de 2022.**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que periódicamente envía a esta Institución la referida distribuidora, se verificó que no existen más reclamos por daños a equipos de otros servicios conectados al mismo centro de transformación, al cual está conectado el suministro bajo análisis y que hayan sido afectados por algún evento en particular durante el periodo de enero a junio de 2022.

Además, se verificó que existe 5 reclamos por bajo voltaje durante el periodo del mes de enero a junio del 2022 de usuarios conectados al transformador identificado con el código xxx, como se muestra en la siguiente tabla:

xxx

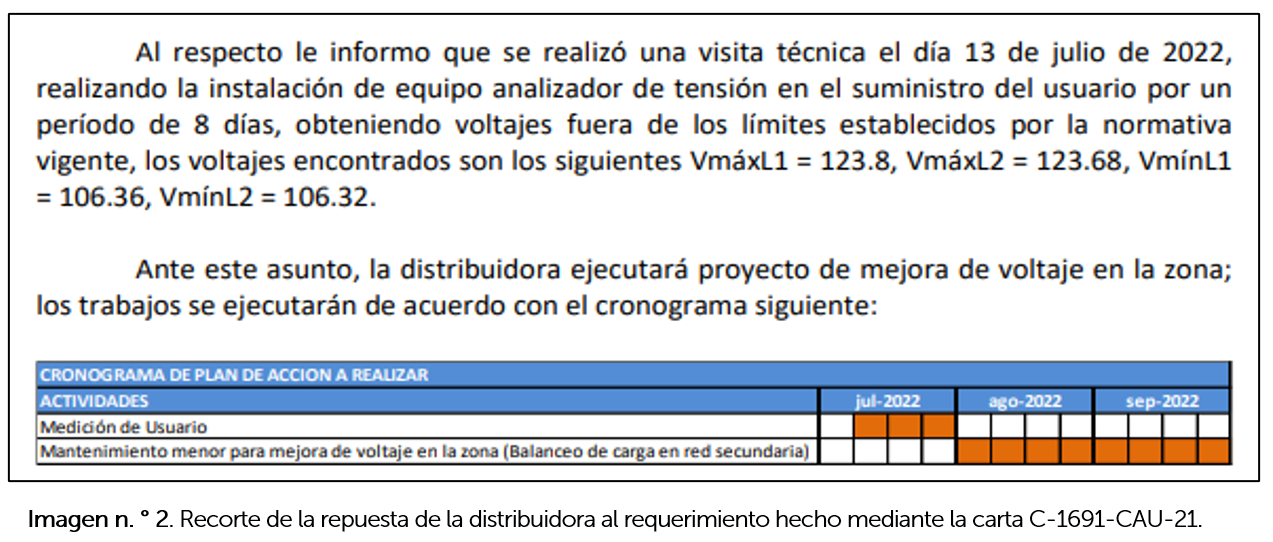
Cabe mencionar que, uno de los reclamos de la tabla anterior está vinculado al inmueble donde tiene su negocio la señora xxx. Este suministro también estuvo experimentando variaciones de voltaje y fue reportado a la distribuidora en el mes de enero de 2022, y sin duda alguna afectó el servicio utilizado por la denunciante, lo cual tiene relación con el comentario expuesto por esta al momento de interponer su reclamo ante la distribuidora, donde manifestó haber tenido problemas de variaciones de voltaje desde inicios del año 2022. A continuación, se muestra un extracto del reclamo de la usuaria donde manifiesta que el problema principal eran variaciones de voltaje (…)

**6.5 Análisis de los argumentos presentados por la señora xxx.**

La denunciante menciona que en fecha 20 de junio del 2022, en horas de la mañana, se percató que los equipos detallados en la tabla n. ° 1, se encontraban dañados. Por tal motivo, solicitó a un técnico electricista que realizara una inspección al interior del inmueble y este determinó que era problema de bajo voltaje que la distribuidora debía resolver.

Al respecto, de conformidad a la investigación realizada, el 20 de junio de 2022 la denunciante interpuso ante el CAU de SIGET, un reclamo por variaciones de voltaje el cual fue tramitado bajo el número de caso ER-1323-22. Durante el proceso de resolución del reclamo se solicitó a la distribuidora se verificara el perfil de voltaje servido en el suministro bajo análisis (C-1691-CAU-21).

Como resultado de dicha gestión, EEO manifestó que el voltaje servido al suministro identificado con el NIC xxx se encontraba fuera de los límites establecidos en la normativa; por lo que, ejecutaría un proyecto de mejora en la zona, entre los meses de junio a septiembre de 2022. Tal como se muestra en la siguiente imagen:

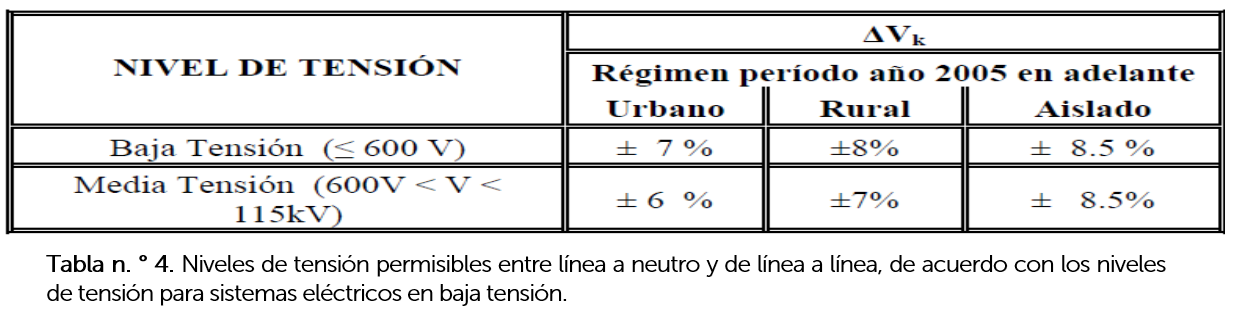


De conformidad con la información analizada, con respecto al argumento de la denunciante se observa que ha existido una mala calidad del voltaje servido en el suministro desde inicios del año 2022 que tuvo como consecuencia el daño en los equipos eléctricos reclamados por la usuaria final.

**6.6 Consideraciones finales entorno a la investigación realizada**

A continuación, se realiza el análisis y las valoraciones de la información que fue proporcionada por las partes, y de la que fue recabada durante la inspección de campo realizada en el lugar, cuyo resultado es el siguiente:

1. Durante la inspección *in situ*, se constató que el servicio eléctrico bajo análisis es provisto en baja tensión, mediante una acometida eléctrica trifilar (dos fases + un neutro), diseñada para suministrar un nivel de tensión de 120 voltios entre línea y el neutro y 240 voltios entre línea y línea; lo anterior, tomando como base lo establecido en el Art. 26, vinculada con Los niveles de tensión estandarizados para los suministros de energía eléctrica, establecido en la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, contenida en el Acuerdo N.° 93-E-2008**.**
2. Por otra parte, se verificó que la red de distribución de la EEO presenta reparaciones y malas conexiones las cuales pudieron influir en las variaciones de voltaje que experimentó el suministro y que, con el tiempo resultó dañando los equipos eléctricos propiedad de la usuaria.
3. Se estableció mediante la atención de un reclamo previo que los niveles de tensión (106.36 voltios en L1 y 106.32 voltios en L2), servidos por la distribuidora en el suministro no cumplían con los niveles mínimos establecidos 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 con éstas, los niveles de tensión admisibles para este tipo de suministro deben estar dentro de un rango de operación de ± 7% del voltaje nominal; para el caso en mención, se tiene que en el secundario se debe tener un nivel de tensión comprendido entre el rango de 111.6 a 128.4 Voltios entre línea y neutro y de 223.2 a 256.8 Voltios de línea a línea. Tal como se muestra en la tabla n. ° 4.



Con base en lo expuesto, se establece que los equipos reportados por la usuaria como dañados estuvieron sometidos desde su instalación a un nivel de tensión por debajo del valor nominal, dicha condición generó una reducción en la vida útil del equipo eléctrico o sus elementos, provocando que el 20 de junio de 2022 dejaran de funcionar correctamente.

1. Tomando en consideración lo establecido en la citada normativa, la distribuidora EEO incumplió con los niveles de tensión admisibles para este suministro en Baja Tensión, para el caso en mención en el centro general de cargas eléctricas de la usuaria, tuvo que haber tenido 120 voltios de línea a neutro y 240 voltios entre línea y línea.
2. El valor de resistencia presentado por la distribuidora de 23.7Ohmios, obtenido dela medición efectuada al sistema de puesta a tierra de la unidad de transformación identificada por la EEO con el código xxx, con capacidad de suministro de 50kVA, con la cual la distribuidora suministra energía al servicio eléctrico identificado con el NIC xxx, no 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 elAcuerdo No. 29-E-2000*,* emitido por esta Superintendencia. (…)
3. Ahora bien, el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos es un incumplimiento a lo establecido en las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, contenidas en el acuerdo N.° 29-E-2000, emitido por la superintendencia.

No obstante, se trae a cuenta que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra como el conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es: i) brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas; ii) brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y iii) drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto con las personas. Además, el CAU ha verificado que varios servicios vinculados al centro de transformación identificado con el código T39041, reportaron variaciones de voltaje en sus servicios como consecuencia del mal voltaje servido por la distribuidora a los suministros conectados a dicho transformador.

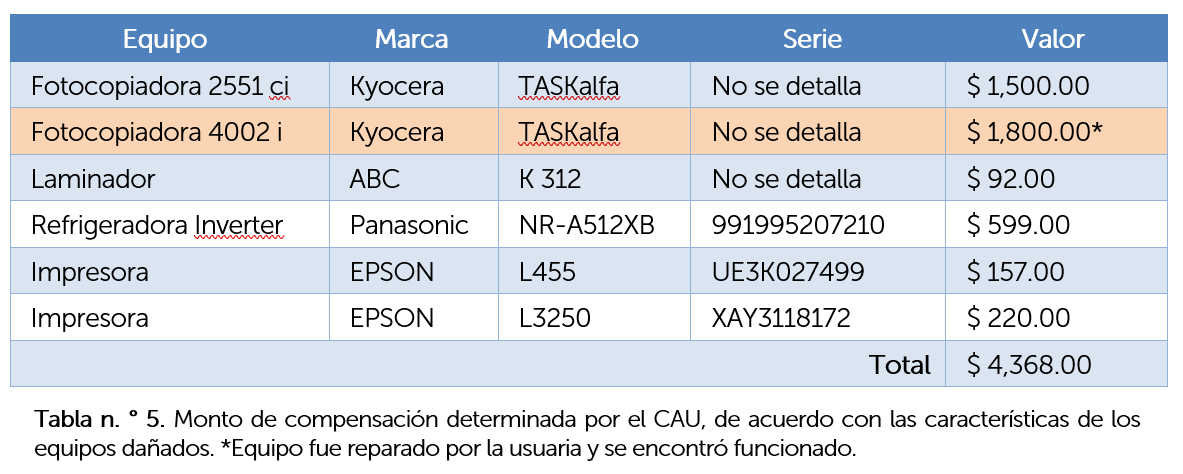
1. Debido a que el sistema de puesta a tierra no está diseñado para hacer que los equipos eléctricos funcionen de una mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de esta en la instalación del usuario no está asociada a una posible falla en los electrodomésticos. Sin embargo, la falta de una buena polarización en la red de distribución o la falta de este si puede provocar perturbaciones en el perfil de tensión llegando a provocar daños a los equipos eléctricos.

Es importante mencionar, que la empresa distribuidora debe estar preparada con elementos de protección que contribuyan a la disipación de las distintas fallas y perturbaciones que puedan ocurrir en su red de distribución eléctrica, así como elementos de protección del tipo Pro-fauna.

Bajo el contexto anterior, y con la información analizada así como la inspección in situ efectuada, se establece que la empresa distribuidora EEO es la responsable por el daño en los equipos eléctricos propiedad de la usuaria final, ocurrido en fecha 20 de junio del año 2022; debido a que durante el proceso de nuestra investigación se encontraron evidencias que indican que la distribuidora le entregaba voltaje fuera de norma durante un periodo prolongado de tiempo, que tuvo como consecuencia que se produjeran alteraciones en los niveles de tensión afectando directamente el desempeño de los equipos reclamados por la señora Xxx.

**7.** **Valoraciones de los daños en los equipos reportados por la denunciante**

Al respecto, y tomando en consideración lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenidas en el Acuerdo No. 319-E-2014, este Centro de Atención al Usuario de SIGET realizó una investigación de mercado de los precios promedios actuales para la adquisición de equipos eléctricos de características similares al detallado en la tabla n. ° 1, con el objetivo de determinar el valor de sustitución de los equipos eléctricos reclamados por la denunciante, según el detalle siguiente:



Cabe mencionar que, con el fin de continuar atendiendo a sus clientes, la usuaria reparó la fotocopiadora Kyosera 4002i; sin embargo, debido a que debía que hacer una inversión grande en repuestos el equipo no funcionó al 100%. Por tanto, solicita la compensación total de este aparato. En los anexos se incluyen cotizaciones para respaldar los montos determinados por el CAU.

Bajo el contexto anterior, el CAU de SIGET determinó que el monto total de la compensación por los daños acontecidos en los equipos eléctricos propiedad de la señora xxx, usuaria final del suministro identificado con el NIC xxx, que la sociedad EEO debe de cancelar, asciende a la cantidad de cuatro mil trescientos sesenta y ocho 00/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 4,368.00), con IVA incluido.

**8. DICTAMEN**

[…]

1. De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo N.° 319-E-2014, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU es de la opinión que los argumentos presentados por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que existen evidencias que conducen a determinar que las deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica, fueron la causante de los daños que presentan los equipos eléctricos afectados en el suministro identificado con el NIC xxx.
2. Se demostró que desde inicios del 2022 el voltaje servido por la distribuidora estuvo siendo deficiente, lo que incidió de forma directa en el servicio identificado con el NIC xxx, de tal manera que los equipos eléctricos de la usuaria no operaron dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica establecida en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, emitidas por esta Institución, acortando de esta manera su vida útil.
3. De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora remite, se verificó que existen 5 reclamos por bajo voltaje o variaciones de voltaje durante el periodo previo al mes de junio de 2022, que corresponden a servicios de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código xxx.
4. Un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos no fue la causa de daño de los equipos reportados por la usuaria; más bien, esto es un incumplimiento a lo establecido en las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, contenidas en el acuerdo N.° 29-E-2000, emitido por la superintendencia; sin embargo, la calidad del producto técnico suministrado, a la que estuvieron sometidos los equipos eléctricos, y que provocó que el 20 de junio de 2022 resultaran dañados, fue tan deficiente que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis podrían haber prevenido o contrarrestado dicho problema de voltaje.
5. Como consecuencia de lo anterior, y con base en lo expuesto a lo largo del presente informe técnico el CAU establece que la sociedad EEO, S. A. de C. V., 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, en virtud de las valoraciones de los daños reportados en los equipos eléctricos, es procedente que la empresa EEO compense a esta la cantidad de cuatro mil trescientos sesenta y ocho 00/100 dólares de Los Estados Unidos de América (USD 4,368.00), con IVA incluido. […]”
   * 1. **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.° E-0536-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.° IT-0227-CAU-23 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a la distribuidora y a la usuaria los días veintidós y veinticinco de septiembre de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó, en el mismo orden, los días seis y nueve de octubre del presente año.

El día tres de octubre de este año, la distribuidora presentó un escrito indicando que dará cumplimiento al resarcimiento económico mediante la reparación de los equipos eléctricos reclamados. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

1. **SENTENCIA**
2. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con el apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:
3. **MARCO REGULATORIO**

**1.A. Ley General de Electricidad**

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

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

**1.B. Reglamento de la Ley General de Electricidad**

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

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

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

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

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

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

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

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

**1.D. Ley de Procedimientos Administrativos**

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

Por su parte, el artículo 166 de la LPA dispone que todo procedimiento deberá adecuarse a la Ley en referencia. Es por ello, que a fin de garantizar los derechos de los administrados, se aplicaron los plazos que eran de mayor beneficio en relación con lo establecido en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **ANÁLISIS**

**2.A. 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 del mismo, y determinar si le corresponde a la distribuidora resarcir económicamente a la señora Benavides de Molina 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 el origen 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 o no con deficiencias en la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionada por la sociedad EEO, S.A. de C.V.

**Determinación de la responsabilidad del daño de los equipos eléctricos**

Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU en el informe técnico N.° IT-0227-CAU-23 concluyó lo siguiente:

* En la red de distribución eléctrica de la zona donde se ubica el suministro se observaron reparaciones en la red de distribución por ruptura de conductor eléctrico en el transformador código T39041. También se constató que el conductor de puesta a tierra no posee una conexión efectiva con la barra de polarización y existe un empalme inadecuado entre el neutro del transformador y el neutro conectado al suministro con NIC xxx, defectos en la red que no garantizan una protección eléctrica ante eventos eléctricos y descargas atmosféricas.
* El valor resistencia de la puesta a tierra del transformador código xxx corresponde al 13.15 Ohmios, valor que se encuentra fuera de los limites admisibles para transformadores con capacidad de 50 kVA.

Por lo indicado, la distribuidora incumple lo establecido en los artículos 30 y 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, respecto al mantenimiento y el buen funcionamiento de sus redes eléctricas.

* El servicio eléctrico identificado con el NIC xxx fue afectado por una interrupción en el mes de marzo 2022, interrupciones en los meses de abril y mayo 2022 por apertura del circuito 301-2-46 de las cuales no se detalla la causa; así como una interrupción en junio de 2022 por apertura del circuito 301-2-46 por un conato de incendio en la red de distribución.

Asimismo, se comprobó que existieron interrupciones momentáneas por maniobras y apertura del interruptor 34-4-83 de la subestación xxx que afectaron el circuito vinculado al transformador código xxx entre los meses de marzo y junio de 2022, las cuales la distribuidora no especifica la causa.

* Existen 5 reclamos de suministros vinculados al transformador código xxx reportados entre enero y junio de 2022 por problemas de voltaje.
* Se verificó que el día veinte de junio de dos mil veintidós existió una interrupción debido a la apertura del circuito 301-2-46 a las 17 horas con 53 minutos que afectó directamente al suministro y es la fecha que la usuaria señala se dañaron sus equipos eléctricos.
* Respecto al argumento de la distribuidora vinculado a deficiencias del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos, debe señalarse que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra y que los tomacorrientes posean polarización es:
  1. Brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas.
  2. Brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y,
  3. Drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

Por lo tanto, el sistema de puesta a tierra no tiene como finalidad hacer que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de dicho componente no está asociada a un posible daño y falla en los equipos eléctricos.

* Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció que existen suficientes elementos probatorios para establecer que las deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución incidieron de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx y tuvo como consecuencia los daños en los equipos eléctricos que fueron reclamados.
* Por otra parte, con referencia a los argumentos de la usuaria, el CAU investigó el voltaje suministrado mediante el trámite del caso ER-1323-22 y determinó que el voltaje eléctrico se encontraba fuera de los limites determinados en la normativa sectorial desde inicios del año 2022 y que dicha incidencia técnica tuvo como consecuencia la reducción de la vida útil de los equipos eléctricos reclamados, provocando que el 20 de junio 2022 dejaran de funcionar.

**Compensación económica**

Sobre la compensación económica, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones dispone lo siguiente:

“[…] Art. 19. De ser procedente, se deberá realizar el valúo de los daños en cuestión según corresponda. A efecto de realizar dicho valúo se contemplarán los valores de reparación o en su defecto si los bienes dañados quedaren inservibles, se considerará el valor de reposición de los bienes sujetos al valúo. […]

[…] Art. 24. La compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio de mercado. En el caso de bienes inmuebles la compensación se realizará por medio de su reconstrucción o si ésta no fuere posible, será cancelado el valor del daño causado al inmueble.

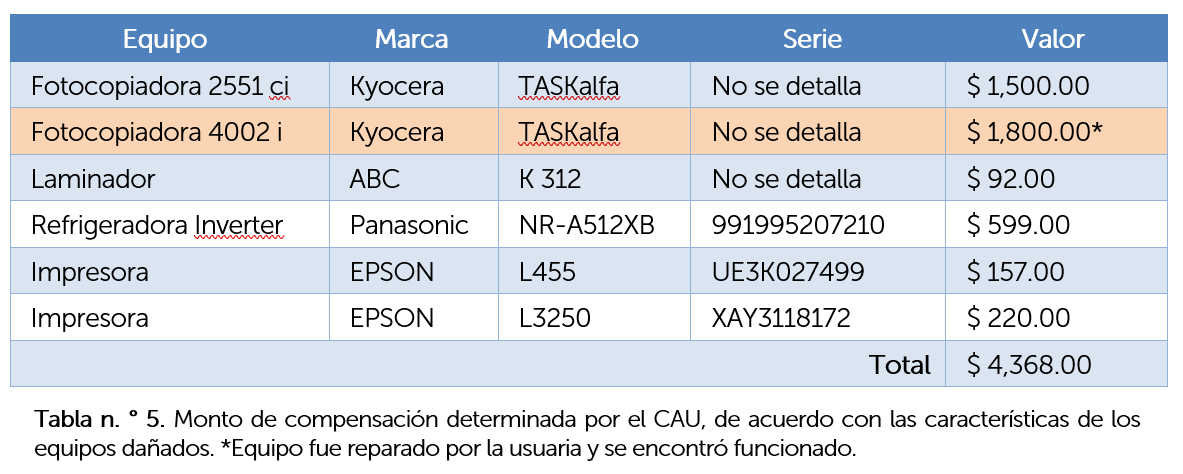
El valor del daño causado será el establecido por el perito en su informe final.

Art. 25. En todo caso la compensación por los daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto de lo dañado y que originó el reclamo o diferendo. […]”

Es pertinente instruir que la compensación por los equipos dañados debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En tal sentido, la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y pueda otorgarse a la usuaria una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

En ese orden, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, le corresponde compensar económicamente a la señora xxx por la cantidad de CUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4,368.00) con IVA incluido, por los equipos siguientes:



**2.B. ANÁLISIS LEGAL DEL PROCEDIMIENTO**

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que tiene como finalidad revisar técnicamente el origen de los daños que la usuaria ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles del 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 que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del origen de los daños reportados 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 realizado por el CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existieron condiciones técnicas en la red de la empresa distribuidora que afectaron la calidad del servicio de energía eléctrica en el suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad EEO, S.A. de C.V., es la responsable del daño reclamado.

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 que la SIGET ha revisado el origen de los daños con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

1. **CONCLUSIONES**

De conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la resolución final deberá definir si es procedente una compensación económica, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico del perito designado.

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.° IT-0227-CAU-23, esta Superintendencia se adhiere al dictamen del CAU, siendo procedente determinar que la sociedad EEO, S.A. de C.V. es responsable del daño en los equipos eléctricos de la señora xxx por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre el servicio de energía eléctrica suministrado y el daño reclamado, de conformidad con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

1. **RECURSOS**

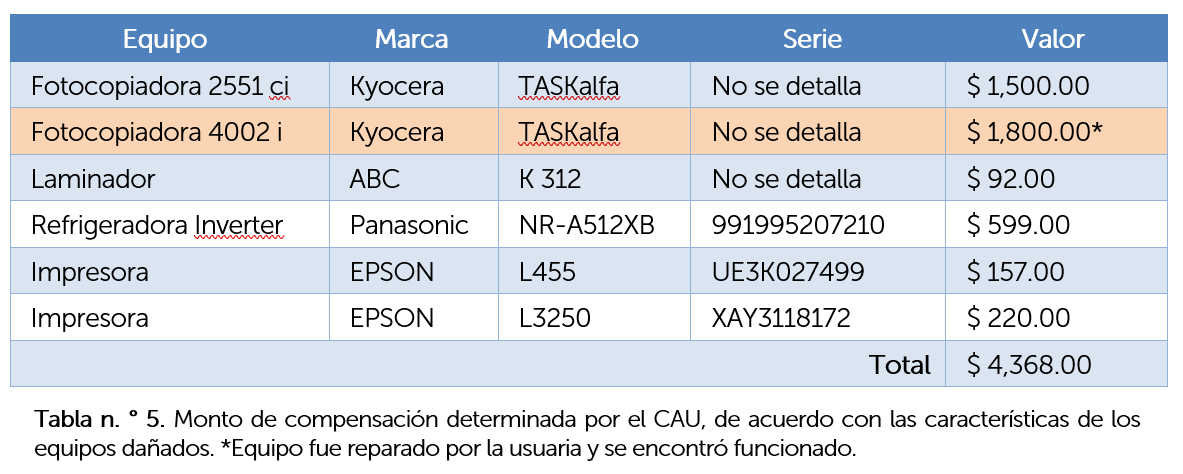
En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO,** con base en lo expuesto y el informe técnico N.° IT-0227-CAU-23 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA:**

1. Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por la señora xxx se originó por falla ocurrida en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad EEO, S.A. de C.V. el día veinte de junio de dos mil veintidós.
2. Instruir a la sociedad EEO, S.A. de C.V. que en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, repare los equipos, y otorgue a la usuaria una garantía de tres meses posteriores a la reparación.

De no ser posible garantizar la funcionalidad de los equipos, la distribuidora deberá reponer los bienes por otros equipos iguales o de similares características.

En el caso que la sociedad EEO, S.A. de C.V. no pueda efectuar la reparación del defecto de funcionamiento de los equipos, ni reponerlos por otros equipos iguales o de similares características, deberá compensar económicamente a la señora xxx por la cantidad de CUATRO MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 4,368.00) con IVA incluido por los equipos siguientes:



1. Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad EEO, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente