



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0258-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día cuatro de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

- I. Los días veintitrés y treinta de agosto del año dos mil veintitrés, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por considerar que debido a fallas ocurridas en el servicio de energía eléctrica el día treinta y uno de mayo del dos mil veintitrés, en el suministro identificado con el NIC xxx se dañó el equipo siguiente:

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Valor
Televisión de 50 pulgadas	SAMSUNG	UNSOAU8000P	No se detalla	USD 600.00

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

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Por medio del acuerdo N.º E-0680-2023-CAU de fecha siete de septiembre de dos mil veintitrés, esta Superintendencia requirió a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, 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 otorgado a 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.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día once de septiembre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

El día veintisiete de septiembre del año pasado, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual solicitó se le conceda una prórroga de cinco días hábiles adicionales, por encontrarse recopilando la documentación vinculada con el requerimiento contenido en el acuerdo N.º E-0680-2023-CAU.

El día cinco de octubre del dos mil veintitrés, la empresa distribuidora presentó un escrito en el cual agregó pruebas documentales a efecto de probar que no es procedente la compensación económica solicitada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0601-CAU-2023 de fecha veintiséis de octubre del año pasado, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

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



b) Apertura a pruebas, comisión y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0848-2023-CAU de fecha diez de noviembre de dos mil veintitrés, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

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

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

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día catorce de noviembre del dos mil veintitrés, por lo que el plazo probatorio finalizó el día once de diciembre del año pasado.

El día once de diciembre del dos mil veintitrés, el señor xxx remitió un escrito indicando lo siguiente:

(...) Estoy en total desacuerdo con la irresponsable de CAESS argumentando que las instalaciones eléctricas no cumplen, diciendo que no poseen cable a tierra sin especificar ya que son dos casos en el cual una es casa nueva construida en el 2022 por xx, la cual tiene un tablero electrico el cual parece que es para un negocio y no para una residencia habitacional por lo grande que es y la cual esta en un xxx. Y la otra es una casa la cual se encuentra frente a una xxx la cual emite unas descargas impactantes las cuales parecieran bombas que explotan frente a uno y dado a eso hasta se nos ha cortado el cable que va al contador y la compañía CAESS no se hace responsable de los daños que ellos causan a nuestros aparatos eléctricos, si sus estaciones y equipos estuvieran polarizados no emitirían dichas explosiones y mis aparatos eléctricos no se hubieran dañado. (...)

Por su parte, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

El día once de enero de este año, el CAU remitió el memorando N.º M-0022-CAU-24 en el cual solicitó que se le concediera prórroga para rendir el informe técnico requerido en el acuerdo N.º E-0848-2023-CAU.

Por medio del acuerdo N.º E-0057-2024-CAU de fecha veinticuatro de enero del presente año, se prorrogó el plazo al CAU para que rindiera el informe técnico requerido en el acuerdo N.º E-0848-2023-CAU.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintiséis de enero del presente año.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha trece de febrero del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0057-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; y c) fotografías del suministro. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

"[...]"

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



6.6 Análisis de los argumentos presentados por el señor xxx

El señor xxx menciona que con fecha 31 de mayo del 2023 se le dañó su televisor, ya que después de un corte de energía se percató que el equipo ya no funcionaba.

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora, se constató que, de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 29 de mayo al 2 de junio del 2023 la empresa distribuidora reportó con fecha 31 de mayo del 2023, una interrupción asociada al accionamiento del interruptor 109-25-17; sin embargo, se indagó que la ubicación del interruptor 109-2-17 se encuentra cerca de la subestación xxx instalada en el municipio de xxx, departamento de San Salvador. (...)

(...) se puede observar que el interruptor con código 109-2-17, reportado por la empresa CAESS en la interrupción transitoria del 31 de mayo del 2023 con una duración de un minuto, está instalado aguas arriba, a una distancia considerable, de la ubicación del suministro bajo análisis; por lo tanto, el suministro del usuario reclamante únicamente fue afectado con la continuidad del servicio, así como todos aquellos servicios que son alimentados por el interruptor 109-2-17.

Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que la interrupción que afectó al suministro bajo análisis con fecha 31 de mayo del 2023, está relacionada con un equipo de protección que está ubicado aguas arriba del suministro, por lo que dicho evento fue del tipo transitorio, afectando a todos los usuarios conectados en el circuito solamente en la continuidad del servicio eléctrico con un tiempo de duración de un minuto; además, se constató que durante los meses de marzo a julio del 2023, no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código XXX

6.7 Análisis de los argumentos presentados por la sociedad CAESS

La sociedad CAESS se basa en tres argumentos para determinar que no es responsable del daño en el equipo eléctrico reportado por el señor xxx, los cuales son los siguientes:

- 1) En el tablero de distribución se encontró que posee cable de polarización a tierra, la medición de la resistencia muestra un valor de 0.67 ohmios, por lo que se determina que no cumple con la normativa establecida por SIGET (Acuerdo 93-E-2008);
- 2) Con respecto a la revisión de tomacorriente donde se encontraba conectado el equipo reportado como dañado, se comprobó que tiene red de polarización. La medición de la resistencia de esta muestra un valor 700 ohmios (No cumple con acuerdo 93-E-2008. Art. 123 al 126); y.
- 3) Para el 31 de mayo del 2023, se encontró evento en la red eléctrica de la distribuidora que relaciona directamente con el suministro del cliente. Este se clasificó como prueba positiva sin revisión. La interrupción fue de carácter transitorio;

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

- 1) Con relación al primer argumento, el CAU considera que el valor de resistencia medido por la sociedad CAESS no incumple lo establecido en el acuerdo No. 93-E-2008, ya que en dicha normativa se establece que para servicios residenciales las redes de tierra deberán tener un valor de resistencia de puesta a tierra menor o igual a veinticinco (25) ohmios.
- 2) Respecto al segundo argumento, el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tomacorriente donde se encontraba conectado el equipo eléctrico es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo N.º 29-E-2000, emitido por la superintendencia.

No obstante lo anterior, se trae a cuenta que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra como del conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es: i) brindar protección y seguridad a las

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



personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas; ii) brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y, iii) drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas. Por lo tanto, es preciso aclarar que debido a que el sistema de puesta a tierra no está pensado para hacer que los equipos eléctricos funcionen de mejor manera o brindar una protección a los mismos, la falta de esta o un valor inadecuado no está asociada a una posible falla en los equipos eléctricos.

- 3) Respecto al tercer argumento, es importante mencionar que de acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora se constató que, de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a la fechas del 29 de mayo al 2 de junio del 2023, que afectaron el suministro con **NIC xxx** se encontró un registro de interrupción identificado por la empresa distribuidora con el código XXX con fecha 31 de mayo del 2023 con una duración de un minuto, es decir de tipo transitoria relacionada con el interruptor 109-2-17 ubicado en la xxx.

Además, se verificó que, durante el mes de mayo del 2023, no se registraron reclamos por falta de energía o variaciones de voltaje de usuarios conectados al centro de transformación identificado con el código **XXX**

Del análisis de los argumentos presentados por la empresa CAESS y de la información obtenida en la inspección técnica efectuada por el CAU, se ha constatado que el 31 de mayo del 2023 (fecha en la cual el señor xxx manifestó que ocurrió el daño en su equipo eléctrico) la sociedad CAESS registró una interrupción que afectó al suministro con NIC xxx; sin embargo, se verificó que dicha interrupción fue de tipo transitoria con una duración de un minuto y que solamente tuvo incidencia en la continuidad del servicio eléctrico, ya que no se registraron reparaciones en la red de distribución eléctrica de la empresa distribuidora. Además, se verificó que durante los meses desde marzo hasta julio del 2023 no se reportaron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la unidad de transformación con código XXX donde se encuentra conectado el suministro con NIC xxx.

En ese sentido, el CAU es de la opinión que no existen evidencias claras de que las interrupciones registradas por la sociedad CAESS, estén relacionadas con el daño en el equipo reportado por el señor xxx.

7. CONCLUSIÓN

De los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 29 de mayo al 2 de junio del 2023, se encontró que la sociedad CAESS reportó una interrupción ocurrida el 31 de mayo del 2023, asociada al accionamiento del interruptor identificado con el código 109-2-17 con una duración de 1 minuto, iniciando a las 14:26 horas y finalizando a las 14:27 horas de dicha fecha. Dicha interrupción es considerada de tipo temporal y difícilmente se puede asociar al daño del equipo reclamado por el señor xxx .

El CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraba conectado el equipo eléctrico reclamado por el usuario es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo **N.º 29-E-2000**, emitido por la superintendencia.

De los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código **XXX**

Durante los meses de marzo a julio del 2023 no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código **XXX**

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora no es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por el señor Edgardo xxx, en el suministro identificado con el **NIC xxx**.

8. DICTAMEN

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

- a) De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo

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



N.º 319-E-2014, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU determina que no existen evidencias que conduzcan a determinar que debido a fallas o deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica haya sido la causa del daño que presenta el equipo eléctrico afectado en el suministro identificado con el **NIC xxx**.

- b) Consecuencia de lo anterior y con base en lo expuesto a lo largo del informe técnico precedente, el CAU es de la opinión que la empresa CAESS, S. A. de C. V., no es la responsable por el daño acontecido en el equipo eléctrico reportado por el señor xxx, correspondiente al suministro identificado con el NIC xxx. Por consiguiente, en virtud de las valoraciones del daño reportado en el equipo eléctrico, la compensación reclamada por el señor xxx no es procedente. [...]”.

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0848-2023-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0057-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

El citado acuerdo fue notificado a las partes el día catorce de febrero del presente año, por lo que el plazo finalizó el día veintiocho del mismo mes y año.

El día veintiocho de febrero de este año, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que se adhiere al informe técnico N.º IT-0057-CAU-24 emitido por el CAU.

Por su parte, el señor Xxxno hizo uso del derecho de defensa otorgado.

B. SENTENCIA

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

1. MARCO REGULATORIO

1.A. Ley General de Electricidad

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

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

1.B. Reglamento de la Ley General de Electricidad

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

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

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



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.

2. ANÁLISIS

2.1. Análisis técnico

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



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 el daño reclamado.

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

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

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

2.1.1. Determinación de la responsabilidad del daño de los equipos eléctricos

El CAU en el informe técnico N.º IT-0057-CAU-24 estableció los hechos siguientes:

"[...] De los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 29 de mayo al 2 de junio del 2023, se encontró que la sociedad CAESS reportó una interrupción ocurrida el 31 de mayo del 2023, asociada al accionamiento del interruptor identificado con el código 109-2-17 con una duración de 1 minuto, iniciando a las 14:26 horas y finalizando a las 14:27 horas de dicha fecha. Dicha interrupción es considerada de tipo temporal y difícilmente se puede asociar al daño del equipo reclamado por el señor xxx.

El CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraba conectado el equipo eléctrico reclamado por el usuario es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo N.º 29-E-2000, emitido por la superintendencia.

De los registros mensuales entregados por la sociedad CAESS a esta Institución no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código **XXX**

Durante los meses de marzo a julio del 2023 no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código **XXX**

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora no es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por el señor xxx, en el suministro identificado con el **NIC xxx**. (...)

Cabe aclarar que, respecto al argumento del usuario, el CAU determinó lo siguiente:

"[...] El señor xxx menciona que con fecha 31 de mayo del 2023 se le dañó su televisor, ya que después de un corte de energía se percató que el equipo ya no funcionaba.

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora, se constató que, de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 29 de mayo al 2 de junio del 2023 la empresa distribuidora reportó con fecha 31 de mayo del 2023, una interrupción asociada al accionamiento del interruptor 109-25-17; sin embargo, se indagó que la ubicación del interruptor 109-2-17 se encuentra cerca de la xxx instalada en el municipio de xxx, departamento de xxx. (...)

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



(...) se puede observar que el interruptor con código 109-2-17, reportado por la empresa CAESS en la interrupción transitoria del 31 de mayo del 2023 con una duración de un minuto, está instalado aguas arriba, a una distancia considerable, de la ubicación del suministro bajo análisis; por lo tanto, el suministro del usuario reclamante únicamente fue afectado con la continuidad del servicio, así como todos aquellos servicios que son alimentados por el interruptor 109-2-17.

Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que la interrupción que afectó al suministro bajo análisis con fecha 31 de mayo del 2023, está relacionada con un equipo de protección que está ubicado aguas arriba del suministro, por lo que dicho evento fue del tipo transitorio, afectando a todos los usuarios conectados en el circuito solamente en la continuidad del servicio eléctrico con un tiempo de duración de un minuto; además, se constató que durante los meses de marzo a julio del 2023, no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código XXX[...]

De la investigación realizada, el CAU determinó que el daño en el equipo eléctrico reclamado no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad CAESS, S.A. de C.V. y, por tanto, no existe una relación causal entre la calidad del servicio y el daño reclamado.

2.2. Análisis legal

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como 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 del usuario que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del daño reportado por el usuario 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

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



suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad CAESS, S.A. de C.V., no es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto no debe compensar al usuario.

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

3. CONCLUSIÓN

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.º IT-0057-CAU-24, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. de la obligación de compensar económicamente al señor xxx por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC xxx y el daño sufrido en el equipo eléctrico reclamado.

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.º IT-0057-CAU-24 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por el señor xxx, no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.
- b) Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente