



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0268-R-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día ocho de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Por medio del acuerdo N.º E-0964-2023-CAU de fecha trece de diciembre del dos mil veintitrés, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por la señora xxx en contra de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. en el sentido siguiente:

"[...]

- a) Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por la señora xxx se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.
- b) Instruir a la sociedad CAESS, S.A. de C.V. que en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, repare el equipo, y otorgue a la usuaria una garantía de tres meses posteriores a la reparación.

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

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 usuaria por la cantidad de SEISCIENTOS VEINTITRÉS 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 623.28) con IVA incluido. [...]"

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día quince de diciembre del año pasado.

- II. El día nueve de enero de este año, el ingeniero xxx, apoderado especial de la sociedad CAESS, S.A. de C.V., presentó un escrito e informe técnico por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.º E-0964-2023-CAU, con base en los argumentos siguientes:

"[...]

Mantenemos la postura de no ser responsable por los daños de los equipos eléctricos del usuario del suministro identificado con el NIC xxx, basados en las deficiencias técnicas de la instalación eléctrica, las cuales fueron debidamente documentadas en la inspección realizada en fecha 10 de julio de 2023.

La Distribuidora manifiesta que las pruebas presentadas en las distintas etapas son incumplimientos comprobados por parte de la usuaria en sus instalaciones eléctricas y es incomprensible que el CAU permita o avale hallazgos haciendo énfasis únicamente en los detectados en la red de distribución.

Respecto al sistema de puesta a tierra, mi mandante no menciona que la red de tierra tenga como finalidad que los equipos eléctricos funcionen de una mejor manera; sino que provee un punto de descarga de las sobre tensiones y corrientes de falla para evitar daños a las personas y equipos. Tal como lo menciona el artículo 4 del *Acuerdo 29-E-2000 Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica*, donde se define que, los Sistemas de Puesta a Tierra cumplen la función de proteger a las personas y a los equipos siempre y cuando se encuentren en condiciones normales de operación, dentro de los parámetros permitidos por la SIGET en sus respectivos acuerdos.

Conclusión.

CAESS S.A. de C.V. considera que no se han valorado objetivamente las pruebas presentadas en las diferentes instancias del proceso; se han presentado condiciones de incumplimientos a las distintas normativas eléctricas por parte del usuario

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.



y estas han sido avaladas o no se les ha dado la relevancia necesaria; además la Distribuidora considera que todas las normativas eléctricas autorizadas son de carácter mandatorio por ser leyes de la república publicadas en el diario oficial.

Por lo cual la Distribuidora CAESS, S.A. de C.V. con los argumentos presentados consideramos que, no somos responsables de los daños reclamados por la usuaria. [...]"

- III. Por medio del acuerdo N.º E-0029-R-2024-CAU, de fecha quince de enero del presente año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad CAESS, S.A. de C.V., y concedió a la señora xxx, un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho acuerdo, para que alegara cuanto estimara procedente en defensa de sus derechos e intereses.

Asimismo, en dicho proveído se suspendió el plazo procesal establecido en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, para que, una vez vencido el plazo concedido a la usuaria, el Centro de Atención al Usuario (CAU) en un plazo de dos meses rindiera un informe técnico en el cual estableciera la procedencia o no de los argumentos planteados por las partes.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día dieciocho de enero del mismo año, por lo que el plazo otorgado venció el uno de febrero de este año, sin que la usuaria se pronunciara al respecto.

- IV. El día uno de abril del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0082-CAU-24 en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de la distribuidora; y b) Falta de pruebas técnicas por parte de la distribuidora. De dicho informe técnico, es pertinente citar los criterios siguientes:

"[...] Luego del análisis de los elementos probatorios y los argumentos de las partes, el CAU en el informe técnico N.º IT-0277-CAU-23 concluyó lo siguiente:

- Se verificó que el día veintidós de junio del dos veintitrés existió una falla sostenida con una duración de 20 horas con 17 minutos que produjo alteraciones en los niveles de tensión que afectó directamente al suministro.
- Con base en la información proporcionada por la empresa distribuidora relacionada con los reclamos por daños a equipos de usuarios conectados a la unidad de transformación xxx que provee energía en la zona donde se ubica el suministro bajo análisis, se verificó que hubo otro reclamo por daño a equipos eléctricos asociado a la falla en la red de distribución de CAESS registrada con fecha 22 de junio del 2023.
- El 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 encontraba conectado el equipo eléctrico es un incumplimiento a las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica; sin embargo, dicho incumplimiento no implica que sea la causa del daño a determinado equipo.

Con referencia a los argumentos de la distribuidora presentados el día nueve de enero del presente año, debe señalarse que el CAU en ningún momento está justificando el incumplimiento de las instalaciones eléctricas del suministro con NIC xxx, ya que claramente se estableció en el informe técnico N.º IT-0277-CAU-23 sobre el registro de la falla ocurrida el 22 de junio de 2023 que afectó directamente el suministro del usuario reclamante.

Sobre este punto el CAU ha expresado en informes anteriores y mantiene el criterio que el sistema de puesta a tierra en las instalaciones de los usuarios finales se exige para:

- a) Brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas;
- b) Brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas; y,
- c) Drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

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.



Por lo tanto, se puede establecer que debido a que el sistema de puesta a tierra no tiene como objetivo 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.

Además, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no ha presentado pruebas técnicas por medio de las cuales acredite que la falla registrada en su red de distribución ocurrida el 22 de junio de 2023, que afectó directamente el suministro identificado con el NIC xxx, no fue la causa de los daños ocasionados al equipo eléctrico que reclama la señora xxx.

Por otra parte, la distribuidora no ha presentado un estudio técnico que demuestre, para el presente caso, que la falta de mantenimiento de las instalaciones internas del suministro es la causante del daño de los equipos eléctricos.

Conforme a lo anterior, debe reiterarse que el argumento de incumplimiento de las condiciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro formó parte del análisis técnico integral que realizó el CAU del caso; sin embargo, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no presentó evidencias que éstas fueron las causantes de los daños del equipo reclamado por la usuaria.

Bajo el contexto anterior, el CAU establece que existen suficientes elementos probatorios para determinar que, debido a las deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución, la falla ocurrida el día 22 de junio del 2023 incidió de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC xxx y tuvo como consecuencia el daño en el equipo reclamado.

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.º IT-0277-CAU-23, el CAU mantiene la posición que la sociedad CAESS, S.A. de C.V. es responsable del daño en el equipo eléctrico de la señora xxx, por haberse comprobado una relación de causalidad directa entre la falla en 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.

4. CONCLUSIONES

En consideración a los argumentos presentados por la sociedad CAESS en el recurso de reconsideración, se concluye en lo siguiente:

- a) El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora y la recopilada por esta institución a lo largo del proceso investigativo y que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, fotografías, los registros de fallas y eventos ocurridos en la zona, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parte de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido recabadas con base en lo estipulado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones contenido en el acuerdo N.º 319-E-2014.
- b) Con base en lo expuesto y tomando en consideración la información que fue recabada por el CAU a lo largo del proceso de la investigación, con respecto a la denuncia interpuesta por la señora xxx en contra de la empresa distribuidora CAESS, S.A de C.V., se establece que esta última no ha presentado en el recurso de reconsideración pruebas o argumentos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico N.º IT-0277-CAU-23.
- c) Por lo anterior, y de conformidad con lo establecido en la parte resolutive del acuerdo N.º E-0964-2023-CAU, el CAU mantiene el dictamen respecto a que la empresa CAESS, S. A. de C. V. es la responsable por el daño acontecido en el equipo eléctrico reportado por la señora xxx correspondiente al suministro identificado con el NIC xxx; por consiguiente, es procedente que la empresa CAESS compense a la señora xxx la cantidad de SEISCIENTOS VEINTITRES 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 623.28), IVA incluido. [...]"

- V. Encontrándose el presente recurso en estado de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, considera procedente realizar las valoraciones siguientes:

1. MARCO NORMATIVO

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

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.



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.

1.C. 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.D 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 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.

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.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.

El artículo 129 dispone que la resolución del recurso deberá contener una respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente, pudiendo confirmar, modificar o revocar el acto impugnado.

2. ANÁLISIS

2.1 Antecedentes

En la tramitación del reclamo interpuesto por la señora xxx en contra de la empresa distribuidora, el CAU emitió los informes técnicos N.º IT-0277-CAU-23 e IT-0082-CAU-24 en los cuales concluyó lo siguiente:

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 falla en el servicio eléctrico ocurrida el día 22 de junio de 2023 produjo alteraciones en los niveles de tensión que afectaron directamente al suministro.
- En el transformador xxx que provee energía a 42 suministros, incluido el suministro con NIC xxx, se observó que los días 22 y 23 de junio de 2023, existieron un total de 9 reclamos por la interrupción del servicio eléctrico, y hubo otro reclamo por daños en equipos eléctricos.
- En la inspección técnica realizada por el CAU no se detectaron indicios de falsos contactos en el tablero principal del suministro de la usuaria.
- El sistema de puesta a tierra y la polarización de tomacorrientes tiene como objetivo minimizar los riesgos a las personas, en función de la tensión de paso y de contacto, es decir, que los mismos no brindan una protección a los electrodomésticos ante las fallas en la red de distribución eléctrica.

En ese sentido, no se tiene certeza que se hubieran evitado las consecuencias de las fallas acontecidas, pues por su magnitud, difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro podrían haber resistido o contrarrestado el amperaje eléctrico que fue derivado por la interrupción ocurrida el día veintidós de junio de dos mil veintitrés.

2.2. Sobre los argumentos planteados en el recurso interpuesto por la sociedad CAESS, S.A. de C.V.

La sociedad CAESS, S.A. de C.V., plantea su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.º E-0964-2023-CAU, bajo los argumentos siguientes:

- i. En la inspección se detectaron incumplimientos a las normativas autorizadas por SIGET en relación con el sistema de puesta a tierra de la instalación, específicamente en el art. 123, 124, 125 y 126 del acuerdo N.º 93-E-2008.
- ii. La sociedad CAESS, S.A. de C.V. basa sus argumentos técnicos relacionados a que el sistema de puesta a tierra de las instalaciones del suministro tiene la finalidad de proteger el equipo eléctrico, conforme a la información obtenida de la página web de la empresa colombiana AC&CC INGENIEROS y del Sistema de Inteligencia Artificial "Chat GPT".

2.3. Análisis técnico y normativo

En el informe técnico N.º IT-0082-CAU-24, el CAU determinó lo siguiente:

(...) el CAU en ningún momento está justificando el incumplimiento de las instalaciones eléctricas del suministro con NIC xxx, ya que claramente se estableció en el informe técnico N.º IT-0277-CAU-23 sobre el registro de la falla ocurrida el 22 de junio de 2023 que afectó directamente el suministro del usuario reclamante (...)

(...) Por lo tanto, se puede establecer que debido a que el sistema de puesta a tierra no tiene como objetivo 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.

Además, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no ha presentado pruebas técnicas por medio de las cuales acredite que la falla registrada en su red de distribución ocurrida el 22 de junio de 2023, que afectó directamente el suministro identificado con el NIC xxx, no fue la causa de los daños ocasionados al equipo eléctrico que reclama la señora xxx.

Por otra parte, la distribuidora no ha presentado un estudio técnico que demuestre, para el presente caso, que la falta de mantenimiento de las instalaciones internas del suministro es la causante del daño de los equipos eléctricos.

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.



Conforme a lo anterior, debe reiterarse que el argumento de incumplimiento de las condiciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro formó parte del análisis técnico integral que realizó el CAU del caso; sin embargo, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. no presentó evidencias que éstas fueron las causantes de los daños del equipo reclamado por la usuaria. (...)"

En adición a lo señalado por el CAU, debe indicarse que la distribuidora se encuentra obligada por la normativa sectorial a lo siguiente:

- 1) Cumplir con los parámetros admisibles en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, y
- 2) A resarcir los daños que causen sus redes eléctricas a las instalaciones y equipos que se encuentren interconectados con base en el artículo 31 de la Ley General de Electricidad y la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

Establecido lo anterior, en el informe técnico N.º IT-0082-CAU-24, el CAU con base a las normas técnicas que rigen el sector, recomendó confirmar el acuerdo N.º E-0964-2023-CAU, respecto a que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por la señora xxx se originó por fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica ocurridas el día veintidós de junio de dos mil veintitrés, por lo tanto, la sociedad CAESS, S.A. de C.V. debe de compensarla económicamente por el daño en la televisión de 43 pulgadas marca LG modelo 43UN7300 serie 103-MXTC5LOB1.

Por otra parte, se observó que la distribuidora utilizó la página web de la empresa colombiana AC&CC INGENIEROS y del Sistema de Inteligencia Artificial "Chat GPT" para fundamentar sus argumentos sobre que el sistema de puesta a tierra de las instalaciones del suministro tiene la finalidad de proteger el equipo eléctrico.

Al respecto, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones indica lo siguiente:

Art. 17. 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.

Art. 18. 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. (subrayado suplido)

Con base en dichas disposiciones, sobre las fuentes de información referidas por la distribuidora, se determina lo siguiente:

1. El contenido de la información no posee ninguna vinculación con normas técnicas nacionales e internacionales de la industria eléctrica aceptadas por la SIGET.
2. La información remitida no es un estudio técnico en el cual demuestre que las deficiencias en la puesta a tierra es la causante del daño del equipo eléctrico.

Debe apuntarse que la distribuidora es la responsable de mantener los niveles de tensión dentro de los parámetros establecidos por la normativa, de manera que los equipos eléctricos de los usuarios puedan operar eficientemente dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución eléctrica.

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.



Por otro lado, la usuaria no tiene control sobre las ocurrencias de incidentes generados en la red de distribución eléctrica, en ese orden, es responsabilidad de la empresa distribuidora realizar los mantenimientos preventivos e inversiones de mejora en la red de distribución eléctrica para evitar los inconvenientes que puedan generarse en dicha red, afectando el servicio que se le brinda al suministro.

Por lo cual la información detallada por la distribuidora no es conducente técnicamente para sustentar la finalidad y funcionalidad de los sistemas de puesta a tierra en las instalaciones internas de los suministros, ni desvirtúan que la falla en la red de distribución eléctrica ocurrida el día 22 de junio de 2023 originó el daño en el equipo eléctrico.

3. CONCLUSIÓN DE LA SIGET

De conformidad con el artículo 129 de la LPA y con fundamento en el informe técnico N.º IT-0082-CAU-24, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera procedente confirmar el acuerdo N.º E-0964-2023-CAU, emitido el día trece de diciembre del año pasado, en el cual se determinó que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por la señora xxx se originó por fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad CAESS, S.A. de C.V. el día veintidós de junio de dos mil veintitrés.

En ese sentido, debe destacarse que a través de lo expuesto por el CAU en los informes técnicos relacionados, se constata que en la tramitación del procedimiento se garantizó a las partes que las conclusiones técnicas se basaron en las normas que regulan el sector, tales como: la Ley General de Electricidad; Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones; Normas Técnicas de Diseño, Seguridad, y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica y Normas de Calidad del Servicios de los Sistemas de Distribución.

4. RECURSO

En cumplimiento de los artículos 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de apelación puede ser interpuesto en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo.

POR TANTO, de conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Confirmar el acuerdo N.º E-0964-2023-CAU, emitido el día trece de diciembre del dos mil veintitrés.
- b) Notificar este acuerdo a la señora xxx y a la sociedad CAESS, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.º IT-0082-CAU-24 rendido por el CAU de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente



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.