



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0452-R-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día diecinueve de junio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Por medio del acuerdo N.º E-0132-2024-CAU de fecha diecinueve de febrero del presente año, esta Superintendencia resolvió el reclamo interpuesto por el señor xxx en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. en el sentido siguiente:

"[...]"

- a) Determinar que el daño ocurrido en los equipos eléctricos reclamados por el señor xxx se originó por falla ocurrida en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el día veintidós de junio del dos mil veintidós.
- b) Instruir a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que deberá compensar económicamente a la sociedad usuaria por la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,740.30) con IVA incluido, por el equipo siguiente:

Equipo dañado	Equipo dañado	Marca	Valor (USD)
Variador de frecuencia	YASKAWA	GA800	\$ 3,740.30
		Total	\$ 3,740.30

"[...]"

Dicho acuerdo fue notificado a las sociedades distribuidora y usuaria el día veintitrés de febrero de este año.

- II. El día ocho de marzo del presente año, el licenciado xxx, actuando en su calidad de apoderado general administrativo y judicial con cláusula especial de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual interpuso recurso de reconsideración en contra del acuerdo N.º E-0132-2024-CAU, por las razones siguientes:

"[...]"

1. Mediante las mediciones realizadas en el punto de entrega de media tensión del usuario se han verificado que los parámetros de Calidad de Producto Técnico entregados por parte de la empresa distribuidora de energía se encuentran dentro de los límites permitidos por la Normativa de SIGET de Calidad en los Sistemas de Distribución.
2. Se verificó que el tablero de control de la máquina donde se encontraba el variador reportado como dañado, solo existen interruptores termomagnéticos como elementos de protección a la máquina, no se encontraron supresores de tensiones transientes, ni equipos de protección para alto/bajo voltaje o ausencia de fase, por lo que se recomienda al usuario la instalación de dichos elementos de protección.
3. Adicionalmente en la Normativa de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, en los art. 21 y 23 se establecen los límites admisibles para el suministro de entrega al usuario, por lo que existe una tolerancia en la que pueden variar los valores de voltaje y ya se ha comprobado que como Distribuidora se están cumpliendo dichos artículos.

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.



4. Por todo lo anterior, se puede establecer que DELSUR no puede ser identificado como el responsable por los daños reportados por el usuario, por lo que el reclamo No es procedente. [...].”

III. Por medio del acuerdo N.º E-0224-R-2024-CAU, de fecha catorce de marzo de este año, esta Superintendencia admitió el recurso de reconsideración interpuesto por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., y concedió al representante de la sociedad usuaria, 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 sociedad 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 sociedades distribuidora y usuaria el día veinte de marzo del presente año, por lo que el plazo otorgado venció el día diez de abril de este año, sin que la sociedad usuaria se pronunciara al respecto.

IV. El día cinco de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0138-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros aspectos, de: a) argumentos de las partes b) pruebas aportadas. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

[...]”

3. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA SOCIEDAD DELSUR EN EL ESCRITO DE FECHA 8 DE MARZO DEL 2024

(...)

- **Posición de DELSUR.**

Delsur reitera que, que en la Normativa de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, se reconoce que la imposibilidad del distribuidor de evitar todas las fallas, es por ello, que dicha normativa establece límites de tolerancia (Véase los art 14 y 23 de dicha norma) admisibles para el suministro de entrega al usuario, los cuales se han comprobado que como Distribuidora se están cumpliendo dichos artículos, ya que en el Art.28 se establece el cinco por ciento (5%) como el valor máximo para la tolerancia del índice o indicador global FEBNoPER el cual se usa para definir si una medición se encuentra o no fuera de tolerancia, el cual para este caso se ha verificado que se cumple.

En cuanto a la observación de SIGET en que la distribuidora no ofreció el suministro trifásico, es de recalcar, que si la Distribuidora implementa elementos de protección de apertura trifásica en sus redes de distribución, la apertura de estos elementos por fallas monofásicas, se estaría afectando el servicio de energía de otros usuarios con conexión monofásica ubicados en las otras fases no falladas y por lo tanto, se incumpliría el espíritu de las normas de construcción emitidas por SIGET para redes eficientemente dimensionadas.

(...)”

En cuanto a lo manifestado por DELSUR, es importante aclarar que el artículo 14 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución establece los límites de los indicadores del servicio técnico que deben de cumplir las empresa distribuidoras en cuanto a la continuidad del suministro de la energía eléctrica a los usuarios finales, es decir, no está relacionada con los daños que pueda causar una interrupción producto de una deficiencia en la red de distribución de la empresa distribuidora.

Por otra parte, respecto al cumplimiento de los límites permisibles de tensión (artículo 23) y el porcentaje establecido en el Art.28, relacionado al valor máximo para la tolerancia del índice o indicador global FEBNoPER, se verificó que las mediciones sobre las que se ha obtenido el indicador del producto técnico fueron realizadas 11 meses posterior a la

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.



falla reportada por el usuario, de la cual posterior a la misma el equipo dejó de funcionar. En ese sentido, el cumplimiento del artículo 23 y 28 de la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución no tiene relación con la falla que se atribuye al daño del variador de frecuencia, por lo que dichos argumentos no se consideran válidos para desestimar la responsabilidad de la sociedad DELSUR en el equipo dañado reclamado por GRUPO F IMPRESIONES, S.A. de C.V.

Es importante aclarar que durante la investigación realizada se determinó que la empresa distribuidora no brindó los niveles de tensión correctos en el suministro durante un periodo de 15 horas con 27 minutos, debido a una interrupción registrada con fecha 22 de junio de 2022 a causa de un fusible quemado en el elemento de corte identificado con el código XXX; donde la empresa distribuidora estuvo suministrando un servicio eléctrico con un nivel de tensión diferente al contratado, lo cual ocasionó que los equipos eléctricos del usuario no funcionaran eficientemente dentro de los niveles de tensión normalizados para los sistemas de distribución eléctrica.

Asimismo, es pertinente recalcar que el artículo 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, establece que la empresa distribuidora es responsable de realizar el mantenimiento preventivo en sus instalaciones eléctricas a fin asegurar el buen funcionamiento del sistema y evitar interrupciones en el servicio que brinda; asimismo, las afectaciones que han ocurrido en el suministro son responsabilidad de la empresa distribuidora y no de las instalaciones internas del usuario final. Por lo tanto, los argumentos planteados por la sociedad DELSUR no son válidos para desestimar la responsabilidad del daño a equipos ocasionado a xxx

“(…)”

- **Posición de DELSUR.**

Dentro de la Normativa de Calidad, se reconoce la imposibilidad del distribuidor de evitar todas las interrupciones, es por ello, que dicha Normativa contempla unos márgenes de tolerancia que el usuario debe contemplar para el dimensionamiento de la protección de sus equipos y mitigación de paro en sus procesos sensibles. Técnicamente no se puede asegurar que no existan fallas en la red de distribución.

(…)”

El CAU considera que en efecto no todas las fallas son mitigables; sin embargo, se considera que las empresas distribuidoras, ya que se encuentran en el rubro, deben ser conscientes que las mismas existen, por lo que las distribuidoras y en este caso DELSUR es responsable de realizar el mantenimiento preventivo en sus instalaciones eléctricas a fin asegurar el buen funcionamiento del sistema y limitar las fallas que puedan ocasionar daños en los servicios eléctricos de los usuarios finales.

“(…)”

- **Posición de DELSUR.**

DELSUR reitera su posición que, Dentro de la Normativa de Calidad, se reconoce la imposibilidad del distribuidor de evitar todas las interrupciones, es por ello, que dicha Normativa contempla unos márgenes de tolerancia que el usuario debe estar consiente en la implementación de elementos y dispositivos de protección para prever daños en sus equipos sensibles debido a Sobretensiones, sobrecorrientes y falta de fase.

Reiteramos que, según el manual de servicio del equipo del usuario, este puede trabajar sin una de las fases de alimentación y eventualmente protegerse ante una falla de ese tipo, por lo que, de haber tenido esta protección, el equipo no se hubiera dañado, por lo tanto, el usuario debe verificar su normal funcionamiento.

XXX

(…)

(…)”

Respecto al cumplimiento de los límites permisibles de tensión (artículos 21 y 23), se verificó que las mediciones sobre las que se ha obtenido el indicador de calidad del producto técnico fueron realizadas 11 meses posterior a la falla reportada por el usuario, de la cual posterior a la misma el equipo dejó de funcionar. En ese sentido, el cumplimiento de los artículos 21 y 23 de la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución no tiene relación con la



falla que se atribuye al daño del variador de frecuencia, por lo que dichos argumentos no se consideran válidos para desestimar la responsabilidad de la sociedad DELSUR en el equipo dañado reclamado por xxx. Es importante mencionar que la sociedad DELSUR no presentó un análisis del cumplimiento de los artículos 21 y 23 con base en mediciones realizadas en la fecha que ocurrió la falla registrada el 22 de junio de 2022 a causa de un fusible quemado en el elemento de corte identificado con el código xxx.

El CAU reitera que, la empresa distribuidora debió realizar la investigación pertinente relacionada al reclamo por daño a equipo, y su deber es verificar las condiciones del equipo reclamado por xxx quien en su debido momento presentó el reclamo correspondiente ante la empresa distribuidora. Lo anterior, con el fin, de establecer en primer lugar si el equipo se encuentra dañado o protegido y determinar si en efecto existió un daño en el equipo reclamado. A su vez, determinar si las condiciones del daño son atribuibles a los problemas y las fallas recurrentes que se presentan en la red de distribución eléctrica mediante la cual se le brinda el servicio a la referida sociedad.

Asimismo, se considera que, así como el usuario es responsable del mantenimiento de sus equipos, la empresa es responsable de las fallas ocurridas en la red, debido a que es esta la encargada de mantener en óptimas condiciones la red de distribución eléctrica para que los usuarios finales no tengan inconvenientes con el servicio de energía eléctrica que han contratado. A su vez, la sociedad DELSUR no presentó algún informe técnico que pueda desestimar que la falla ocurrida en la red de distribución de su propiedad no generó el daño del variador de frecuencia que resultó afectado en el suministro con xxx.

El CAU verificó que la falla ocurrida en la red propiedad de la empresa distribuidora está relacionada con la fecha que ocurrió el daño según lo manifestado por xxx, como también se pudo comprobar que el servicio de energía eléctrica el cual ha contratado xxx. fue restablecido 15 horas con 27 minutos luego de ocurrida la misma.

De acuerdo con el análisis realizado al escrito presentado por la sociedad DELSUR, se concluye que los argumentos planteados son los mismos que los presentados en el escrito de alegatos finales y estos mismos fueron abordados en el acuerdo de sentencia N.º E-0132-2024-CAU.

4. CONCLUSIONES

[...]

- 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 xxx en contra de esa empresa distribuidora, se establece que la sociedad DELSUR no ha presentado pruebas o argumentos que permitan desvirtuar lo que el CAU dictaminó en el informe técnico que rindió a la superintendencia.
- c) Por lo anterior, y de conformidad al análisis efectuado en el informe técnico N.º IT-0290-CAU-23 y el acuerdo de sentencia N.º E-0132-2024-CAU, se establece que la sociedad DELSUR, S. A. de C. V. es la responsable por el daño acontecido en el equipo eléctrico reportado por xxx, correspondiente al suministro identificado con el **XXX**; por consiguiente, el CAU mantiene que la compensación reclamada por xxx es procedente.

[...]

- 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

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.



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

1.B. Ley General de Electricidad

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

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.E. 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 el representante legal de la sociedad usuaria en contra de la empresa distribuidora, el CAU emitió los informes técnicos N.º IT-0290-CAU-23 e IT-0054-CAU-24 en los cuales concluyó lo siguiente:

- La red de distribución eléctrica de la zona donde se ubica el suministro carece de un plan de mantenimiento de poda, ya que existen vanos en media tensión cubiertos por vegetación y en algunos puntos la vegetación hace contacto con dicha red.

En ese aspecto, la distribuidora incumple la responsabilidad establecida 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, y vuelve susceptible la red de distribución a fallas producidas por contacto de vegetación.

- La sociedad DELSUR, S.A. de C.V. no brindó el servicio bajo los parámetros eléctricos en media tensión trifásico, debido que se comprobó la falta de una fase generando con ello que los equipos no funcionen bajo los parámetros eléctricos nominales.

En ese aspecto, la distribuidora incumple la responsabilidad establecida en el artículo 21 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, respecto que la distribuidora debe de mantener sus niveles de tensión, para que los equipos eléctricos de los usuarios puedan operar eficientemente dentro de las tensiones normalizadas para el sistema de distribución.

- El servicio eléctrico identificado con el XXX fue afectado por tres interrupciones en el mes de junio de 2022 y se identificó la falla vinculada con el accionamiento de una las fases del corte xxx ocurrida el día 22 de junio de 2022, con una duración de 15 horas con 27 minutos, fecha que el representante legal de la sociedad usuaria señaló se dañó el equipo eléctrico.
- En la bitácora de operaciones la distribuidora no registró la incidencia y las maniobras efectuadas para restablecer el suministro eléctrico el día 22 de junio de 2022.
- Al analizar el manual del fabricante del equipo dañado se evidenció que éste no indica que debe tener activa la protección ante una falta de fase, dicho equipo puede soportar sobretensiones. Razón por la cual no tiene fundamento lo argumentado por la empresa distribuidora.

Por otra parte, la distribuidora no ha presentado un estudio técnico en el cual demuestre que la falta de activación de protección es la causante del daño del equipo eléctrico.

- Como conclusión de lo anterior, 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.

Por otro lado, el usuario no tiene control sobre las ocurrencias de incidentes generados en la red de distribución, 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.

Con base a los hallazgos anteriores, el CAU estableció en los dos informes antes citados que existen suficientes elementos probatorios para establecer que las deficiencias técnicas detectadas en la red de distribución eléctrica incidieron de forma negativa en el suministro de energía eléctrica identificado con el XXX y tuvo como consecuencia el daño en el equipo eléctrico que fue reclamado.

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

La sociedad DELSUR, S.A. de C.V., plantea su inconformidad con lo establecido en el acuerdo N.º E-0132-2024-CAU, bajo los argumentos siguientes:

- 1) Mediante las mediciones realizadas en el punto de entrega de media tensión del usuario se han verificado que los parámetros de calidad de producto técnico entregados por la empresa distribuidora de energía se encuentran dentro de los límites permitidos por la Normativa de SIGET de Calidad en los Sistemas de Distribución.
- 2) En el tablero de control de la máquina donde no se encontraron supresores de transientes o ausencia de fase, por lo que recomienda al usuario la instalación de elementos de protección.
- 3) Se ha comprobado que se encuentra prestando el servicio de energía eléctrica dentro de los valores de voltaje permitidos en la Normativa de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución.

Con base en las premisas anteriores, se puede establecer que DELSUR no es el responsable por los daños reportados por el usuario.

2.3. Análisis técnico y normativo

En el informe técnico N.º IT-0138-CAU-24, el CAU concluyó lo siguiente:

(...) es importante aclarar que el artículo 14 de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución establece los límites de los indicadores del servicio técnico que deben de cumplir las empresa distribuidoras en cuanto a la continuidad del suministro de la energía eléctrica a los usuarios finales, es decir, no está relacionada con los daños que pueda causar una interrupción producto de una deficiencia en la red de distribución de la empresa distribuidora.

(...) al cumplimiento de los límites permisibles de tensión (artículo 23) y el porcentaje establecido en el Art.28, relacionado al valor máximo para la tolerancia del índice o indicador global FEBNoPER, se verificó que las mediciones sobre las que se ha obtenido el indicador del producto técnico fueron realizadas 11 meses posterior a la falla reportada por el usuario, de la cual posterior a la misma el equipo dejó de funcionar. En ese sentido, el cumplimiento del artículo 23 y 28 de la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución no tiene relación con la falla que se atribuye al daño del variador de frecuencia, por lo que dichos argumentos no se consideran válidos para desestimar la responsabilidad de la sociedad DELSUR en el equipo dañado reclamado por xxx

(...) la empresa distribuidora no brindó los niveles de tensión correctos en el suministro durante un periodo de 15 horas con 27 minutos, debido a una interrupción registrada con fecha 22 de junio de 2022 a causa de un fusible quemado en el elemento de corte identificado con el código XXX; donde la empresa distribuidora estuvo suministrando un servicio

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.



eléctrico con un nivel de tensión diferente al contratado, lo cual ocasionó que los equipos eléctricos del usuario no funcionaran eficientemente dentro de los niveles de tensión normalizados para los sistemas de distribución eléctrica.

Asimismo, es pertinente recalcar que el artículo 73.3 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de las Instalaciones de Distribución Eléctrica, establece que la empresa distribuidora es responsable de realizar el mantenimiento preventivo en sus instalaciones eléctricas a fin asegurar el buen funcionamiento del sistema y evitar interrupciones en el servicio que brinda; asimismo, las afectaciones que han ocurrido en el suministro son responsabilidad de la empresa distribuidora y no de las instalaciones internas del usuario final. Por lo tanto, los argumentos planteados por la sociedad DELSUR no son válidos para desestimar la responsabilidad del daño a equipos ocasionado a xxx

(...)

El CAU considera que en efecto no todas las fallas son mitigables; sin embargo, se considera que las empresas distribuidoras, ya que se encuentran en el rubro, deben ser conscientes que las mismas existen, por lo que las distribuidoras y en este caso DELSUR es responsable de realizar el mantenimiento preventivo en sus instalaciones eléctricas a fin asegurar el buen funcionamiento del sistema y limitar las fallas que puedan ocasionar daños en los servicios eléctricos de los usuarios finales.

(...)

(...) el cumplimiento de los artículos 21 y 23 de la Norma de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución no tiene relación con la falla que se atribuye al daño del variador de frecuencia, por lo que dichos argumentos no se consideran válidos para desestimar la responsabilidad de la sociedad DELSUR en el equipo dañado reclamado por xxx. Es importante mencionar que la sociedad DELSUR no presentó un análisis del cumplimiento de los artículos 21 y 23 con base en mediciones realizadas en la fecha que ocurrió la falla registrada el 22 de junio de 2022 a causa de un fusible quemado en el elemento de corte identificado con el código xxx.

El CAU reitera que, la empresa distribuidora debió realizar la investigación pertinente relacionada al reclamo por daño a equipo, y su deber es verificar las condiciones del equipo reclamado por xxx quien en su debido momento presentó el reclamo correspondiente ante la empresa distribuidora. Lo anterior, con el fin, de establecer en primer lugar si el equipo se encuentra dañado o protegido y determinar si en efecto existió un daño en el equipo reclamado. A su vez, determinar si las condiciones del daño son atribuibles a los problemas y las fallas recurrentes que se presentan en la red de distribución eléctrica mediante la cual se le brinda el servicio a la referida sociedad.

Asimismo, se considera que, así como el usuario es responsable del mantenimiento de sus equipos, la empresa es responsable de las fallas ocurridas en la red, debido a que es esta la encargada de mantener en óptimas condiciones la red de distribución eléctrica para que los usuarios finales no tengan inconvenientes con el servicio de energía eléctrica que han contratado. A su vez, la sociedad DELSUR no presentó algún informe técnico que pueda desestimar que la falla ocurrida en la red de distribución de su propiedad no generó el daño del variador de frecuencia que resultó afectado en el suministro con xxx.

El CAU verificó que la falla ocurrida en la red propiedad de la empresa distribuidora está relacionada con la fecha que ocurrió el daño según lo manifestado por xxx, como también se pudo comprobar que el servicio de energía eléctrica el cual ha contratado la xxx. fue restablecido 15 horas con 27 minutos luego de ocurrida la misma.

De acuerdo con el análisis realizado al escrito presentado por la sociedad DELSUR, se concluye que los argumentos planteados son los mismos que los presentados en el escrito de alegatos finales y estos mismos fueron abordados en el acuerdo de sentencia N.º E-0132-2024-CAU. (...)

En adición a lo señalado por el CAU, debe indicarse que la finalidad de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, circunscribe la investigación técnica a determinar si los daños económicos en equipos eléctricos se originaron por eventos o fallas derivadas desde la red de distribución eléctrica.

De la normativa sectorial se desprende que la distribuidora se encuentra obligada a:

- 1) Cumplir con los parámetros admisibles en las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, y

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.



- 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.

Establecido lo anterior, en el informe técnico N.º IT-0138-CAU-24, el CAU estableció lo siguiente:

"(...) se concluye que los argumentos planteados son los mismos que los presentados en el escrito de alegatos finales y estos mismos fueron abordados en el acuerdo de sentencia N.º E-0132-2024-CAU. (...)"

En consecuencia, el CAU recomendó confirmar el acuerdo N.º E-0132-2024-CAU, respecto a que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por xxx se originó por fallas ocurrida en la red de distribución eléctrica ocurridas el día veintidós de junio del año dos mil veintidós; por lo tanto, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. debe de compensar económicamente a xxx por la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 3,740.30).

3. CONCLUSIÓN DE LA SIGET

De conformidad con el artículo 129 de la LPA y con fundamento en el informe técnico N.º IT-0138-CAU-24, rendido por el CAU de la SIGET, esta Superintendencia considera procedente confirmar el acuerdo N.º E-0132-2024-CAU, emitido el día diecinueve de febrero del presente año, en el cual se determinó que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por el representante legal de la sociedad usuaria se originó por fallas ocurridas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. el día veintidós de junio del año dos mil veintidós.

En ese sentido, debe destacarse que a través de lo expuesto por el CAU en el informe técnico relacionado, se constató que en la tramitación del procedimiento se ha garantizado a las partes que lo establecido en el acuerdo impugnado N.º E-0132-2024-CAU, se basó 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-0132-2024-CAU, emitido el día diecinueve de febrero del presente año.
- b) Notificar este acuerdo a xxx y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., debiendo adjuntar copia del informe técnico N.º IT-0138-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.



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.