



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0542-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cuarenta minutos del día diecinueve de julio del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

- I. El día diecinueve de febrero de este año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por considerar que debido a fallas ocurridas en el servicio de energía eléctrica el día treinta de enero de este año, en el suministro identificado con el NIC xxx, se dañaron los equipos siguientes:

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Valor
2 motores para portón	Accessmatic	Raptor 1200	RP120 49334	USD 1,800.00
Cámara refrigerante	Fogel	X-3LEPR	110214631	USD 3,000.00

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-0205-2024-CAU de fecha once de marzo de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. 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 catorce de marzo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día cuatro de abril del mismo año.

El día cuatro de abril del presente año, el señor xxx, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., 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-0220-CAU-24 de fecha ocho de abril de este año, el CAU informó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

b) Apertura a pruebas, comisión y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0299-2024-CAU de fecha diecisiete de abril 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 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 veintidós de abril del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veintidós de mayo de este año.

El día tres de mayo de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó que no posee pruebas adicionales a las remitidas previamente. Por su parte, el usuario no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

c) Informe técnico

Por medio de memorando de fecha diecinueve de junio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0155-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:

"[...]

5.2.3 Estudio de la calidad del producto técnico suministrado al NIC xxx

Conforme con lo manifestado por el usuario sobre variaciones de tensión en su suministro, se destaca que anteriormente había interpuesto un reclamo ante SIGET relacionado con la mala calidad del producto técnico con el cual la empresa distribuidora brinda el suministro de energía eléctrica en el servicio, cuyos resultados más destacados se resumen a continuación:

Fases	No. de Muestras	Muestras > 8%	Muestras < 8%	Porcentaje >8%	Porcentaje <7%	Comentario
A	2018	0	2	0.00%	0.10%	CUMPLE
B	2018	0	10	0.00%	0.50%	CUMPLE
A-B	2018	0	1	0.00%	0.05%	CUMPLE

Tabla n.º 2 – Resumen de la regulación de tensión registrada por el equipo analizador de redes instalado por el personal del CAU en el suministro para el período comprendido del 29 de febrero al 14 de marzo de 2024.

(...) los niveles de tensión suministrados a los usuarios de la zona se encuentran dentro de los límites establecidos en la normativa, tanto para los servicios a **120 voltios** como para **240 voltios**.

En virtud de lo anterior, el 1 de marzo de 2024 se solicitó a la empresa distribuidora, mediante escrito identificado como xxx, instalar 2 equipos analizadores de redes en la zona con el fin de analizar los niveles de tensión suministrados, uno en el suministro del usuario y otro en la unidad de transformación identificada como xxx que lo abastece de energía.

A consecuencia de lo anterior y como respuesta al escrito antes citado, remitido por el CAU, la sociedad AES CLESA respondió mediante informe técnico del 3 de abril de 2024 lo siguiente:

""(...)

Después de efectuar la descarga de los equipos analizadores se determinó que la Calidad de Producto Técnico con que CLESA suministra al cliente con NIC xxx, se encuentra dentro de los parámetros establecidos en normativa SIGET (Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución) con un FebNoper de 0.00 %, ver figura (1), siendo el límite permisible 5%. (...)"



Respecto a las mediciones presentadas por la empresa distribuidora, se destaca que no se registraron interrupciones de larga duración, es decir, mayores a 3 minutos, las cuales son las únicas que se encuentran penalizadas a las empresas distribuidoras en la normativa vigente.

Asimismo, se destaca el registro de una elevada cantidad de hundimientos de tensión ("dips"), que corresponden a una breve reducción en la tensión RMS de 8% o más por debajo de la tensión nominal del servicio, mostrando una cantidad de 12,746 de estos eventos en el periodo de medición, siendo el 59% de ellos de un valor entre el 8 y 10% inferiores a la tensión nominal y menores a 500 milisegundos, lo cual podría la baja tensión instantánea registrada en la primer inspección realizada por el CAU. (...)

Asimismo, al verificar el indicador Flicker en el suministro, definido como una variación rápida y cíclica de la tensión, que causa una fluctuación correspondiente en la luminosidad de las lámparas a una frecuencia detectable por el ojo humano, cuyo valor no debe superar el valor de 1 en más del 5% de las mediciones, se determina que éste se encuentra fuera del límite establecido en la normativa. (...)

Respecto a los huecos de tensión de corta duración en el suministro, se destaca que también en el equipo de medición instalado por el CAU se registró un valor similar, cuya mayor incidencia se encuentra entre las 09:00 de la mañana y las 15:00 de la tarde.

Cabe destacar que el artículo 56 de las Normas de Calidad contenidas en el acuerdo N.º 192-E-2004, considera que la energía eléctrica es de mala calidad cuando en un lapso de tiempo mayor al cinco por ciento del empleado en las mediciones, se compruebe que el Flicker ha excedido el rango de tolerancias establecidas. Asimismo, el artículo 57 agrega que será responsabilidad de los distribuidores el control del Flicker generado por los usuarios, así como también el desarrollo de las acciones necesarias para que se dé solución al problema. (...)

Con base en los registros obtenidos del equipo analizador de calidad instalado durante un periodo de 14 días calendario comprendidos entre las 12:40 horas del 29 de febrero de 2024 hasta las 16:10 horas del 14 de marzo de 2024, se realizó un estudio de los eventos surgidos en el servicio que es suministrado a la carga eléctrica instalada, mediante la gráfica de la curva xxx, la cual representa gráficamente la tensión versus la duración de eventos tales como huecos de tensión, interrupciones, entre otros, estableciendo unos límites bajo los cuales los equipos electrónicos pueden presentar salidas de operación y problemas de funcionamiento.

Para el periodo en estudio, se obtuvieron 1786 variaciones de tensión por debajo de la curva de tolerancia, que representan salidas de operación de los equipos que no deberían representar riesgo para los equipos, además, no se detectó ningún evento por encima de la curva de tolerancia (región de potencial riesgo a tarjetas electrónicas)(...)

Por tanto, se determina que si bien la calidad del producto técnico en el servicio cumple con lo requerido en la normativa vigente en cuanto a regulación de tensión, no cumple con lo referente al indicador Flicker, además, se detectó una elevada cantidad de hundimientos de tensión, por lo que se recomienda a la empresa distribuidora realizar un análisis exhaustivo de distorsión en el suministro de la zona, así como realizar las acciones correspondientes para minimizar las huecos de corta duración que, si bien no se encuentran regulados en la normativa nacional, son indicios de un funcionamiento anormal en la red de distribución que podría originar problemas mayores a corto plazo, además de que generar inconformidad en los usuarios ya que generan la salida de operación de sus equipos al actuar las protecciones.

No obstante, a pesar de lo anterior y según el análisis de la gráfica n.º 4, por sí mismas éstas interrupciones cortas no deberían ser suficientes para generar un daño en los equipos eléctricos reportados como dañados, siempre y cuando se cuente con unas protecciones eléctricas adecuadas que fuercen la suspensión de los equipos antes de que surja un daño.

Asimismo, no se cuenta con evidencia fehaciente de cuáles eran las condiciones del producto técnico al momento que surgieron los daños, con la cual se pueda establecer de forma contundente que este es el origen de los daños reportados en los equipos del usuario.

5.2.4 Interrupciones ocurridas en el suministro y estudio de los indicadores de calidad del servicio técnico

El personal técnico del CAU efectuó un estudio 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 por parte de las empresas distribuidoras a la SIGET de conformidad a lo establecido en el apartado n.º 5 del Anexo C de la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico contenida en el acuerdo N.º 192-E-2004, específicamente lo relacionado con interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico y reclamos presentados por los usuarios finales conectados al mismo circuito al cual se encuentra conectado el servicio identificado con el NIC xxx.



Es por ello por lo que, con la información recopilada de la base de datos antes mencionada, se procedió a realizar un examen de las interrupciones que han afectado al suministro en el año de la interposición del presente reclamo por daños a equipos eléctricos por parte del usuario final ante la empresa distribuidora, determinándose un total de 7 interrupciones de enero a marzo de 2024, que afectaron el suministro bajo análisis. (...)

Al respecto, se destaca que para el período en cuestión no se ha reportado ningún evento que coincida con el daño reportado por el usuario el 30 de enero de 2024.

5.2.5 Detalle de reclamos relacionados a problemas en el suministro eléctrico de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código xxx

Del examen realizado al reclamo interpuesto por el señor xxx, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código xxx, se constató que el señor xxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la sociedad AES CLESA el 30 de enero de 2024 y otro el 15 de febrero de 2024; clasificando dichos reclamos con los códigos xxx.

De lo anterior, se destaca que en la unidad de transformación que abastece el suministro bajo estudio no hay constancia de reclamos interpuestos por otros usuarios de la zona vinculados a "Bajo Voltaje" o "Daños a Equipos", indicios de que el reclamo constituye un caso aislado del usuario (...)

Por tanto, de conformidad a la investigación realizada por el CAU en este apartado, que ningún evento de gran magnitud coincide con el período en el cual el señor xxx señala que ocurrieron los daños de sus equipos, aunado al hecho que las afectaciones dan indicios de ser aisladas.

5.3. Evaluación de los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por el señor xxx

El señor xxx ha solicitado la compensación por la sustitución del siguiente equipo eléctrico dañado:

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Cantidad
Motor para portón	Accessmatic	Raptor 1200	RP120 49334	2
Cámara refrigerante	Fogel	X-3LEPR	110214631	1

Además, agrega un diagnóstico del proveedor de los motores eléctricos para los portones, en los que éstos determinan que se dañó el motor por hibernación permanente por daños en las placas electrónicas ocasionadas por fluctuaciones en el suministro eléctrico, según se observa en la siguiente imagen:

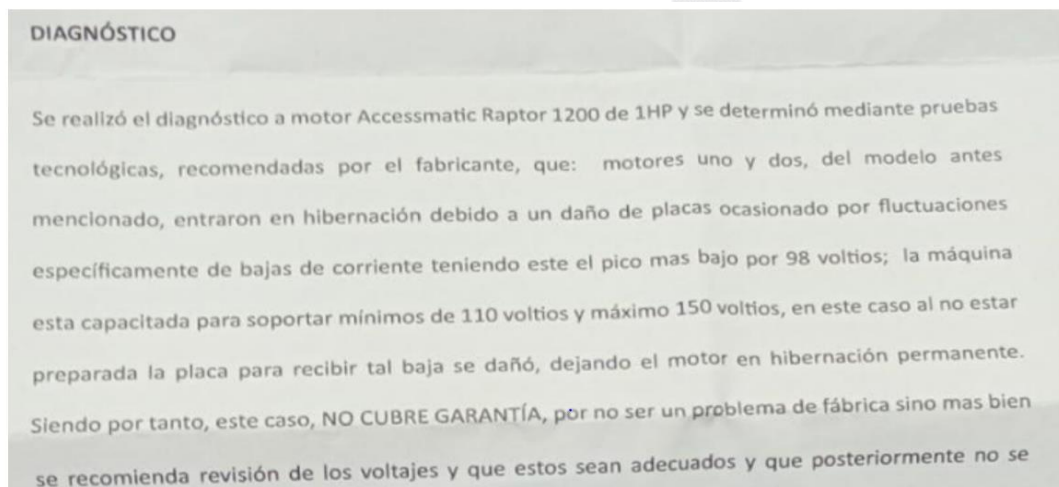


Imagen n.º 10 – Fragmento del diagnóstico de los daños en los motores eléctricos de los portones, presentado por el proveedor al usuario.

Sin embargo, según lo examinado en la gráfica n.º 4, estas fluctuaciones no deberían ser causantes directas de un daño en las placas electrónicas, sino más bien de la salida de los equipos si éstos cuentan con las protecciones adecuadas, aunado al hecho de que no se detectó una condición de bajo voltaje permanente en el suministro, ya que las mediciones dan muestra de una regulación de tensión acorde a la norma. Además, se destaca que en las mediciones instantáneas realizadas en los tomacorrientes donde estos equipos se encontraban conectados, los mismos estaban conectados a la fase que presentaba una mejor regulación de tensión.



Por su parte, respecto a la cámara refrigerante, se pueden extrapolar las mismas condiciones antes descritas, agregando el hecho de que para ambos equipos no cumplía con la normativa la puesta a tierra, pues la cámara refrigerante no contaba con la misma, y los portones eléctricos poseían una segunda barra de puesta a tierra en paralelo con la del tablero general.

Por tanto, se considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora para no compensar por los daños de los equipos eléctricos son aceptables, ya que no se encontraron evidencias que conduzcan a determinar que debido a las deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA, se produjo el daño que presentan los equipos eléctricos reportados en el servicio identificado con el **NIC xxx**.

Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que no es aceptable el monto de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el **NIC xxx** solicitada por el señor xxx, por valor de **cuatro mil ochocientos 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 4,800.00), IVA incluido**.

6. DICTAMEN

- a) El CAU considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora son aceptables, ya que no se encontraron evidencias que conducen a determinar que las deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA es la causante del daño que presentan los equipos eléctricos reportados en el servicio identificado con el **NIC xxx**.
- b) Según la información obtenida del registro de reclamos de los usuarios conectados a la misma unidad de transformación que la del usuario, no se encontraron registros de más reclamos de otros usuarios, lo que indica que el caso reportado por el usuario fue aislado.
- c) Asimismo, del diagnóstico de la verificación de los componentes electrónicos de los equipos reportados como dañados, se determina que no concuerda con las condiciones de la red de distribución, pues según la curva CEBEMA, los hundimientos de tensión, si bien pueden resultar incómodos, no se encuentran en la región de potencial riesgo, sino más bien salidas de operación de los equipos, aunado al hecho de que no se cuenta con normativa nacional que penalice la recurrencia de los mismos siempre y cuando no superen el 5% de las mediciones o los 3 minutos de duración.
- d) Además, a pesar de que, si bien hay condiciones deficientes en la red de distribución, no se cuenta con evidencias fehacientes de que éstas estaban presentes al momento en que el usuario se percató del daño de sus equipos.
- e) De conformidad al estudio efectuado por el CAU, se considera que no es aceptable el monto que el señor xxx manifiesta que la empresa distribuidora debe retribuir en concepto de compensación por daños en los equipos eléctricos corresponde a la cantidad de **cuatro mil ochocientos 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 4,800.00), IVA incluido**.

7. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a la sociedad AES CLESA realizar una revisión exhaustiva debido a la mala calidad de la energía en la zona por la condición de Flicker registrada, la cual es motivo de molestia del usuario y podría desembocar en otros problemas en la red a corto y mediano plazo si las condiciones no son atendidas con las diligencias requeridas para el caso, de conformidad a lo establecido en los artículos 56 y 57 de las Normas de Calidad, por lo que esta empresa distribuidora deberá presentar en el transcurso del presente procedimiento el plan de acciones a realizar para corregir las condiciones antes descritas. [...]"

d) **Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0299-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0155-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 veintiuno de junio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día cinco de julio del mismo año.



El día tres de julio de este año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifestó que su conformidad con el informe técnico N.º IT-0155-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

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

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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble del reclamante.

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

El CAU en el informe técnico N.º IT-0155-CAU-24 estableció los hechos siguientes:



"[...] se procedió a realizar un examen de las interrupciones que han afectado al suministro en el año de la interposición del presente reclamo por daños a equipos eléctricos por parte del usuario final ante la empresa distribuidora, determinándose un total de 7 interrupciones de enero a marzo de 2024, que afectaron el suministro bajo análisis. (...)

Al respecto, se destaca que para el periodo en cuestión no se ha reportado ningún evento que coincida con el daño reportado por el usuario el 30 de enero de 2024. (...)

Del examen realizado al reclamo interpuesto por el señor xxx, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código xxx, se constató que el señor xxx interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la sociedad AES CLESA el 30 de enero de 2024 y otro el 15 de febrero de 2024; clasificando dichos reclamos con los códigos xxx.

De lo anterior, se destaca que en la unidad de transformación que abastece el suministro bajo estudio no hay constancia de reclamos interpuestos por otros usuarios de la zona vinculados a "Bajo Voltaje" o "Daños a Equipos", indicios de que el reclamo constituye un caso aislado del usuario (...)

Por tanto, de conformidad a la investigación realizada por el CAU en este apartado, que ningún evento de gran magnitud coincide con el periodo en el cual el señor xxx señala que ocurrieron los daños de sus equipos, aunado al hecho que las afectaciones dan indicios de ser aisladas. (...)

(...) según lo examinado en la gráfica n.º 4, estas fluctuaciones no deberían ser causantes directas de un daño en las placas electrónicas, sino más bien de la salida de los equipos si éstos cuentan con las protecciones adecuadas, aunado al hecho de que no se detectó una condición de bajo voltaje permanente en el suministro, ya que las mediciones dan muestra de una regulación de tensión acorde a la norma. Además, se destaca que en las mediciones instantáneas realizadas en los tomacorrientes donde estos equipos se encontraban conectados, los mismos estaban conectados a la fase que presentaba una mejor regulación de tensión.

Por su parte, respecto a la cámara refrigerante, se pueden extrapolar las mismas condiciones antes descritas, agregando el hecho de que para ambos equipos no cumplía con la normativa la puesta a tierra, pues la cámara refrigerante no contaba con la misma, y los portones eléctricos poseían una segunda barra de puesta a tierra en paralelo con la del tablero general.

Por tanto, se considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora para no compensar por los daños de los equipos eléctricos son aceptables, ya que no se encontraron evidencias que conduzcan a determinar que debido a las deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad AES CLESA, se produjo el daño que presentan los equipos eléctricos reportados en el servicio identificado con el **NIC xxx**.

Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que no es aceptable el monto de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el **NIC xxx** solicitada por el señor 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 AES CLESA y Cía., S. en C. 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 relacionados 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 inmueble 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 suministro, por tanto, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., no es la responsable de los daños 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-0155-CAU-24, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. 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-0155-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 AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.



b) Notificar este acuerdo al señor xxx y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente