



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0666-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con diez minutos del día once de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

- I. El día cuatro de abril del presente año, la señora - interpuso un reclamo en contra de la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por considerar que debido a la falla ocurrida el día dieciséis de julio del dos mil veintitrés, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NC -, se dañó un teléfono, marca AT, modelo EL52245, serie YS701121851.

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

**A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**a) Audiencia**

Mediante el acuerdo N.º E-0301-2024-CAU, de fecha diecisiete de abril de este año, se requirió a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho acuerdo, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

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

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día veintidós de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día siete de mayo de este año.

El día siete de mayo del presente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual adjuntó las pruebas documentales que consideró pertinentes para demostrar que no es procedente la compensación económica reclamada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0306-CAU-2024, de fecha dieciséis de mayo de este año, el CAU confirmó que elaboraría el informe técnico correspondiente.

**b) Apertura a pruebas, comisión y alegatos**

Por medio del acuerdo N.º E-0412-2024-CAU, de fecha veintiocho de mayo 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 tres de junio de este año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día tres de julio del presente año.

El día dos de julio de este año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento. Por su parte, la usuaria no hizo uso del derecho de defensa otorgado.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha treinta y uno de julio del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0199-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:

"[...]

#### **6. EVALUACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

De acuerdo con los argumentos expuestos por las partes involucradas, y con base en la información recopilada por el personal técnico del CAU de la SIGET, se procedió a efectuar el análisis de la información que fue presentada por la empresa distribuidora DELSUR y la usuaria.

##### **6.1 Acta de inspección realizada por personal de la sociedad DELSUR**

El personal técnico de la empresa DELSUR, con fecha 14 de agosto del 2023, realizó inspección en el suministro identificado con el NC -, bajo la orden de servicio n.º -, presentando las siguientes conclusiones:

##### **TRANSFORMADOR**

Se inspecciono visualmente transformador monofásicos con placa -, con fuente de tensión 4.1 KV, capacidad 50 KVA, conectado a red en media tensión Aérea, con su gancho stirrup y grapa AGP, propiedad DELSUR, se observó que la línea del sistema multiterizado se encuentra instalada correctamente con conductor de cobre desnudo, conectado correctamente.

##### **RED SECUNDARIA**

Se inspecciono visualmente que la red en baja tensión alimentada del transformador con el - con conductor de bajada calibre 4/0 THHN, compresada correctamente a la red de distribución con conectores de compresión yp25u25, se observó que la red en baja tensión se encuentra bajo norma.

##### **ACOMETIDA**

Se inspecciono visualmente que la acometida calibre # 6 nueva con conductor WP y ACSR, se encuentra instalada correctamente y compresada a la red en baja tensión con conectores yp26au2 y compresada con ypc2a8u a las puntas de cobre de entrada del medidor, con conductor THHN calibre # 8, acometida bifilar.

##### **MEDIDOR**

Identificado en terreno con el # de serie -, concuerda con el registro del sistema, se verifico que el medidor marca EDMI (120), lectura: se encuentra conectado con puntas de cobre THHN calibre # 8, debidamente compresado con acometida y trabajando correctamente.

##### **CAJA TÉRMICA**

Se verifico la condición del tablero general, se encuentra fuera norma, no cumple con lo establecido por el NEC Sección 250.118,250.122, tablero cuenta con su sistema de puesta a tierra fuera de norma 5/8 x 10 pies con el



conductor THHN # 12 se observó que el conductor se encuentra con empalmes, el nivel óhmico no cumple con lo establecido por el acuerdo 93-E-2008, art. 126. Se verificó que los tornillos de las bornas están con su debido apreté, se realizó las mediciones correspondientes, tensión, nivel óhmico de la puesta a tierra se muestran en las siguientes fotografías.

#### **TOMACORRIENTE DONDE ESTÁ CONECTADO EQUIPO**

Se validó que el tomacorriente al cual se conecta el equipo reportado como dañado, no cuenta con red de polarización desde el tablero general, se verificó que el orden de líneas fase neutro es incorrecto, se realizó la medición del nivel de tensión en tomacorriente  $v = 119.7$  voltios.

#### **FALLAS Y ACONTECIMIENTOS EN LA RED**

Según bitácora de registro de eventos sucedidos en la red de distribución DELSUR, en la fecha 16/07/2023, existió interrupción el suministro eléctrico, sin embargo; fue momentánea y no generó corriente de falla.

(...)

#### **6.2 Interrupciones ocurridas durante los meses de mayo a julio del 2023**

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

Con base en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, se determinó que la cantidad de servicios eléctricos conectados a la unidad de transformación identificada por parte de la empresa distribuidora DELSUR con el código - son 65, incluyendo el servicio eléctrico a nombre de la señora -, vinculado con el suministro objeto de análisis.

En el cuadro n.º 1, se observa el detalle de los Números de Identificación de Contrato (NC) de los 65 servicios eléctricos mencionados.

También, en el cuadro n.º 2 se puede observar que, con relación a las interrupciones y reposiciones del suministro eléctrico, correspondiente al período del mes de mayo a julio del 2023, se registraron 3 interrupciones en el mes de mayo; 5 interrupciones durante el mes de junio, y se registraron 10 interrupciones durante el mes de julio del 2023 que afectaron el suministro de energía eléctrica bajo análisis.

Del cuadro anterior, se puede observar que de las 18 interrupciones reportadas por la empresa DELSUR durante los meses de mayo a julio del 2023 que afectaron el suministro con NC - todas son de tipo temporal, es decir, con una duración menor a 3 minutos. Además, se observa que la empresa distribuidora registró una interrupción con fecha 16 de julio del 2023 identificada con el código -, la cual coincide con la fecha en la que la señora - reportó la falla en su equipo eléctrico; sin embargo, dicha interrupción fue de tipo temporal con una duración de 2 minutos asociada al accionamiento del elemento Recloser Tripolar Telecontrolado identificado con el código -.

#### **6.3 Bitácora de operaciones**



Para realizar el análisis de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 14 al 19 de julio del 2023, SIGET solicitó dicha información a la sociedad DELSUR en el numeral 4 de la parte 3 del acuerdo N.º E-0301-2024-CAU.

En el siguiente extracto, se muestra el contenido de la bitácora de operaciones correspondiente al período del 14 al 19 de julio del 2023, en donde se puede observar que la empresa distribuidora reportó una interrupción (ocurrida el 16 de julio del 2023 asociada al accionamiento de los elementos - y -, los cuales están relacionados con el suministro bajo análisis. Lo anterior se puede observar en el siguiente extracto:

Del extracto anterior se puede observar que la empresa distribuidora registró una interrupción con fecha 16 de julio del 2023 a las 08:03 horas en la cual se accionaron los elementos recloser identificados con los códigos - y -, dicha interrupción tuvo una duración de 2 minutos.

#### **6.4 Detalle de reclamos relacionados a daños de equipos de los usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código -**

Del análisis realizado a los reclamos interpuestos por usuarios finales, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyos servicios eléctricos son suministrados por medio de la unidad de transformación identificada con el código -, se constató que la señora - interpuso un reclamo relacionado con daños a equipos eléctricos ante la empresa distribuidora con fecha 2 de agosto del 2023. Lo anterior se puede observar en la siguiente imagen:

La señora - estableció en su reclamo que, a raíz de una interrupción en el servicio eléctrico, con fecha 16 de julio del 2023 a las 8:10 a.m. se le dañó su teléfono fijo.

Por otro lado, se verificó que en los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, durante los meses de mayo a agosto del 2023, no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código - que hayan sido afectados durante dichos meses.

#### **6.5 Detalle de reclamos relacionados con la falta de energía y bajo voltaje, presentados por usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código - durante el mes de julio del 2023.**

De la información proporcionada por la empresa distribuidora y la obtenida de la base de datos de calidad que posee esta Institución y que la referida empresa distribuidora remite, se verificó que no existen reclamos por falta de energía y bajo voltaje durante el mes de julio del 2023, de usuarios conectados a la unidad de transformación identificada con el código -.

#### **6.6 Análisis de los argumentos presentados por la sociedad DELSUR**

La sociedad DELSUR se basa en seis argumentos para determinar que no es responsable del daño en el equipo eléctrico reportado por la señora -, los cuales son los siguientes:

1. Tablero general fuera de normativa NEC, debido a que el conductor del sistema de puesta a tierra cuenta con empalmes y el calibre del conductor no está bajo normativa;
2. Se concluye que el sistema de puesta a tierra no cumple con el acuerdo 93-E-2008, art. 126, el valor obtenido en la medición se encuentra por encima del rango aceptado;
3. Instalación interna cuenta con más de un sistema de puesta a tierra y se validó que no se interconectan ambos sistemas generando un diferencial de potencial en los circuitos ramales,



4. Se comprobó que él toma corriente al cual se conecta el equipo reportado como dañado no cuenta con línea de polarización desde el tablero general,
5. Se verifico que las líneas fase neutro se encuentran invertidas en tomacorriente donde se conecta el equipo reportado como dañado,
6. Los reportes del COSIS de interrupciones del suministro informan que existió interrupción en la fecha que menciona el cliente; sin embargo, la interrupción fue momentánea y no genero corriente de falla, De igual manera no existen más reclamos de la misma zona.

Al respecto de lo anterior, el CAU considera que:

- 1) Con relación al primer, segundo y cuarto argumento, el CAU considera que un valor inadecuado de una resistencia de puesta a tierra en el tablero de control principal y la falta o deficiencia del sistema de puesta a tierra en los tomacorrientes donde se encontraban conectados los equipos eléctricos es un incumplimiento a lo establecido en las **NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO, SEGURIDAD Y OPERACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**, contenidas en el acuerdo N.º 29-E-2000, emitido por la superintendencia.

No obstante lo anterior, se trae a cuenta que el objetivo principal del sistema de puesta a tierra como del conductor con el que deben estar polarizados los tomacorrientes es: i) brindar protección y seguridad a las personas contra las descargas de choque eléctrico por contacto en superficies metálicas energizadas; ii) brindar una trayectoria para disipar sobre corrientes a causa de descargas atmosféricas y, iii) drenar cargas estáticas en superficies metálicas expuestas al contacto de las personas.

- 2) Con relación al tercer y quinto argumento, relacionados con las puestas a tierra aisladas y la inversión de la línea fase y neutro en los tomacorrientes encontradas en las instalaciones eléctricas internas del suministro con NC -, no fue posible verificar dichas condiciones ya que no se tuvo acceso a las instalaciones eléctricas de la vivienda; sin embargo, la condición de puestas a tierra aisladas puede ocasionar daños a equipos eléctricos ya que dicha condición genera diferencias de potencial que afectan directamente el funcionamiento de los aparatos eléctricos.
- 3) Respecto al sexto argumento, es importante mencionar que de acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora se constató que, de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondiente al período del 14 al 19 de julio del 2023 se encontró un registro de evento ocurrido con fecha 16 de julio del 2023 que afectó el servicio identificado con el NC -; sin embargo, esta interrupción fue de tipo temporal con una duración de 2 minutos, afectando solamente la continuidad del servicio eléctrico de los usuarios conectados al mismo circuito. Además, no se encontró registros de reclamos por falta de energía o variaciones de voltaje de usuarios conectados al centro de transformación identificado con el código - en el mes de julio del 2023.

#### 6.6 Análisis de los argumentos presentados por la señora -

La señora - menciona que a raíz de una interrupción en el servicio eléctrico con fecha 16 de julio del 2023 a las 8:10 a.m. se le dañó su teléfono fijo, por lo que con fecha 2 de agosto del 2023 interpuso ante DELSUR un reclamo por equipos dañados, mencionando que tuvo una inspección por parte de DELSUR el 14 de agosto del 2023 y, la respuesta desfavorable al reclamo la recibió hasta la primera semana de marzo del 2024.

De acuerdo con la información proporcionada por la empresa distribuidora, se constató que, de los eventos registrados en la bitácora de control de operaciones del sistema, correspondientes a las fechas del 4 al 19 de julio del 2023 la empresa distribuidora reportó con fecha 16 de julio del 2023, una interrupción asociada al accionamiento de los elementos recloser - y - ubicados en el circuito -, afectando con una interrupción del servicio eléctrico de tipo temporal, es decir, con una duración de menos de 3 minutos, afectando a los usuarios conectados aguas arriba de los elementos tele controlados. Lo anterior se puede observar en la siguiente imagen:



En la imagen anterior se puede observar que los elementos - y - reportados por la empresa DELSUR en la interrupción del 16 de julio del 2023, con una duración de 2 minutos, están instalados aguas arriba de la ubicación del suministro bajo análisis; por lo tanto, el suministro de la usuaria reclamante únicamente fue afectado con la continuidad del servicio, así como todos aquellos servicios que son alimentados por los recloser - y -.

Por tanto, de conformidad con la investigación realizada, se puede establecer que no ha existido una relación causal entre el daño que presenta el equipo electrodoméstico de la usuaria con las interrupciones registradas por la empresa DELSUR, en el suministro con NC -. Por consiguiente, el CAU es de la opinión que la interrupción registrada en el suministro bajo análisis con fecha 16 de julio del 2023 y los elementos asociados a dicha interrupción se encuentran ubicados aguas arriba del suministro, afectando a todos los usuarios conectados en el circuito solamente en la continuidad del servicio eléctrico con un tiempo de duración de 2 minutos; además, se constató que durante los meses de mayo a julio del 2023 no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código -.

Bajo el criterio anterior, el CAU considera que los argumentos presentados por la empresa distribuidora son aceptables, ya que se ha comprobado, mediante el análisis de la información presentada por la empresa DELSUR, que el 16 de julio del 2023, fecha en la cual la señora - manifestó que ocurrió el daño en su equipo eléctrico, se registró un evento que afectó el suministro con NC -; sin embargo, este fue una interrupción de tipo temporal con una duración de 2 minutos que afectó solamente la continuidad del servicio eléctrico.

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

## **7. CONCLUSIÓN**

El 16 de julio del 2023, fecha en la cual la señora - manifestó que ocurrió el daño en su equipo eléctrico, se registró un evento que afectó el suministro con NC -; sin embargo, este fue una interrupción de tipo temporal con una duración de 2 minutos que afectó solamente la continuidad del servicio eléctrico.

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

De los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución durante los meses de mayo a agosto del 2023, no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código -.

De los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, durante los meses de mayo a julio del 2023, no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código -.

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora no es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por la señora -, en el suministro identificado con el **NC -**.

## **8. DICTAMEN**

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

- a) De conformidad con lo que ha sido expuesto y, en consideración con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, contenida en el acuerdo **N.º 319-E-2014**, y las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, el CAU determina que los argumentos presentados por la empresa distribuidora son aceptables, ya que no existen evidencias que conduzcan a determinar que debido a fallas o deficiencias técnicas en la red de distribución eléctrica, esta fue la causa del daño que presenta el equipo eléctrico afectado en el suministro identificado con el **NC -**.



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

#### **d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0412-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0199-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 nueve de agosto de este año, por lo que el plazo finalizó el día veintitrés del mismo mes y año.

El día diecinueve de agosto del presente año, la señora -, presentó un escrito por medio del cual manifestó, entre otros argumentos, lo siguiente:

"[...] Los señores de delsur están presentando los. mismas fotografías de años pasados incluso hasta han venido a cambiar el transformador.

Asimismo, la falla se dio y por varias horas,

Como sea, NUNCA responderá delsur, a nadie le responde por su mal servicio prestado o NO prestado, así como, Me manifestó una persona de los Planes de Renderos a quien le daño sus 6 TV plasma d ese negocio

Hace unos momentos se ha ido dos veces, y de golpe a las 7:30 pm aproximadamente, esos cambios bruscos si dañan poco a poco los equipos, aunque ellos lo nieguen (...)

Yo le recomendaría a SIGET que EXIJAN a las. constructoras de vivienda Nuevas que polaricen las casas y cada toma eléctrico con el tablero original , si NO se estaría favoreciendo la EVASION D RESPONSABILIDADES de las distribuidoras por el mal servicio que están prestando

Pues ni caso, NO TENGO CAPACIDAD ECONÓMICAS para cambiar el sistema eléctrico y polarizar con barras de tres metros que me dijeron los de del Sur cuando vinieron por el primer caso de la Refrigeradora [...]

El día veintitrés de agosto del presente año, la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. presentó un escrito por medio del cual ratificó su posición y pruebas previamente remitidas en el presente procedimiento.

### **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.

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

## 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 a la usuaria 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 DELSUR, S.A. de C.V., o si está relacionado con las deficiencias técnicas en las redes internas del inmueble del reclamante.

#### 2.1.1. Determinación de la responsabilidad del daño del equipo eléctrico

El CAU en el informe técnico N.º IT-0199-CAU-24 estableció los hechos siguientes:

“[...]”

El 16 de julio del 2023, fecha en la cual la señora - manifestó que ocurrió el daño en su equipo eléctrico, se registró un evento que afectó el suministro con NC -; sin embargo, este fue una interrupción de tipo temporal con una duración de 2 minutos que afectó solamente la continuidad del servicio eléctrico.

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



De los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución durante los meses de mayo a agosto del 2023, no se encontró otro reclamo de daños a equipos eléctricos de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código -.

De los registros mensuales entregados por la sociedad DELSUR a esta Institución, durante los meses de mayo a julio del 2023, no se encontraron reclamos por falta de energía o bajo voltaje de usuarios conectados a la misma unidad de transformación con código -.

Bajo el contexto anterior, se concluye que la empresa distribuidora no es la responsable por el daño en el aparato eléctrico reportado por la señora -, en el suministro identificado con el NC -. [...]

### **2.1.2. Alegato presentado por la usuaria**

#### **- Sobre argumento que DELSUR está presentando fotografías de años pasados y que se sustituyó el transformador**

Corresponde establecer que la usuaria no presentó elementos probatorios por medio de los cuales se pudiera constatar su argumento.

Por otra parte, la sociedad DELSUR informó que no han realizado cambio de transformador al cual el suministro se encuentra conectado.

En razón de lo expuesto, debe declararse sin lugar dicho argumento.

#### **- Sobre argumento relacionado a que la falla tuvo una duración de varias horas**

El CAU en el informe técnicos N.º IT-0199-CAU-24, expuso que la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., presentó la información solicitada durante el procedimiento administrativo y con base en las pruebas recabadas como son informes de la interrupciones y reposiciones del suministro correspondiente al mes de julio del dos mil veintitrés, para el día dieciséis de julio del dos mil veintitrés, existió una interrupción de tipo temporal con una duración de dos minutos, la cual no existe evidencia que haya generado un daño en el equipo reclamado.

En ese orden, dicho argumento debe declararse sin lugar.

#### **- Sobre nuevos eventos de variaciones de voltaje en el suministro en el presente año**

Debe indicarse a la usuaria que dicha condición no es parte del análisis efectuado en el IT-0199-CAU-24, por ser eventos que no guardan relación con la fecha en la cual reportó el equipo dañado.

#### **- Sobre las gestiones del CAU**

Debe indicarse a la usuaria que las actuaciones de esta entidad reguladora se encuentran legitimadas y regidas por el principio de verdad material determinado en el artículo 3 numeral 8 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el cual es definido de la forma siguiente:

Verdad Material: Las actuaciones de la autoridad administrativa deberán ajustarse a la verdad material que resulte de los hechos, aun cuando no hayan sido alegados ni se deriven de pruebas propuestas por los interesados.



Por lo tanto, el resultado contenido en el informe técnico N.º IT-0199-CAU-24 deriva del estudio técnico del personal de esta Superintendencia y se ha basado en los datos reales y verificables obtenidos, el cual no se limita únicamente a los hechos, argumentos y pretensiones expuestas por la usuaria y la distribuidora, sino que son un análisis integral para detectar e identificar si durante el procedimiento existen condiciones en la infraestructura eléctrica y en el servicio eléctrico que generen situaciones de riesgo para las personas y sus bienes.

De tal forma que si se identifican situación que no cumplen la normativa sectorial, se dictamine las correcciones técnicas oportunas y recomendaciones pertinente a la usuaria y la distribuidora.

Bajo el contexto anterior, el CAU determinó que el daño en el aparato electrónicos reclamado no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. y, por tanto, no existe una relación causal entre la calidad del servicio y el daño reclamado.

#### - **Sobre la puesta a tierra de los suministros y aval de evasión de responsabilidades**

Sobre el argumento de la señora - relacionado a que se exija a las constructoras de viviendas la instalación de puesta a tierra, y si no se estará favoreciendo la evasión de responsabilidades a las distribuidoras.

Debe indicarse que el artículo 2 y 68 letra c) 100 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, dispone las condiciones de diseño, construcción de obras de infraestructura civil y la responsabilidad de los usuarios en el mantenimiento de los dispositivos de conexión a tierra, de la forma siguiente:

(...) **Art. 2. Alcance y ámbito de aplicación.** Esta Normativa será de aplicación obligatoria, en la República de El Salvador, para todas las personas naturales o jurídicas, que tengan relación con el diseño, construcción, supervisión, operación y mantenimiento de las instalaciones de distribución de energía eléctrica, incluyendo sus mejoras, ampliaciones e instalaciones provisionales o temporales.

Todas aquellas personas naturales o jurídicas, que diseñen y construyan obras de infraestructura civil relacionadas con edificios, viviendas, condominios, alcantarillados, vías de tránsito, vías férreas, etc., deberán considerar el alcance y aplicación de esta Normativa para el diseño y desarrollo de sus respectivos proyectos. Las entidades, tanto privadas como gubernamentales y municipales

(...) **Art. 68. literal c)** El cliente es responsable del suministro y mantenimiento de los dispositivos de conexión a tierra y de protección de la acometida, más allá del punto de conexión. (...)

De lo anterior, corresponde concluir que la SIGET emitió una normativa que obliga a los constructores a realizar las instalaciones eléctricas bajo ciertos parámetros de calidad. Esta regulación busca asegurar que las obras cumplan con los estándares necesarios para garantizar la seguridad y eficiencia en el suministro eléctrico. En el presente caso, no se encontraron deficiencias en las instalaciones eléctricas que ocasionaran 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 usuaria, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que tiene como finalidad revisar técnicamente el origen de los daños que la usuaria ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles 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 de la usuaria que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET respecto del daño reportado por la usuaria 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 DELSUR, S.A. de C.V., no es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto no debe compensar a la usuaria.

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 a la usuaria 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-0199-CAU-24, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente absolver a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V. del daño reclamado por la señora - por no existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC - 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 número IT-0199-CAU-24 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que el daño ocurrido en un teléfono, marca AT, modelo EL52245, serie YS701121851, reclamado por la señora -, no se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad DELSUR, S.A. de C.V., por lo que es improcedente la compensación económica reclamada.
- b) Notificar este acuerdo a la señora - y a la sociedad DELSUR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente