



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0690-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas del día veintiséis de septiembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE:**

- I. El día diecisiete de abril del presente año, la señora - interpuso un reclamo en contra de la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. por considerar que debido a fallas ocurridas el día dieciséis de marzo de este año en el servicio de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIS -, se dañó el equipo siguiente:

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Valor
Aire acondicionado	LG	Inverter	VR122C7	USD 750.00

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-0348-2024-CAU de fecha seis de mayo del presente año, esta Superintendencia requirió a la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día nueve de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veinticuatro del mismo mes y año.

El día veintitrés de mayo de este año, la -, apoderada especial de la sociedad EDESAL, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual agregó las pruebas documentales a efecto de probar que no es procedente la compensación económica solicitada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0321-CAU-24 de fecha veintisiete de mayo 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-0437-2024-CAU de fecha once de junio de este 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 uno de julio del presente año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

Según consta en la base de datos de esta Superintendencia, los intervinientes no hicieron uso de su derecho de defensa.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha veintisiete de agosto de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0211-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 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 NIS -.

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 el suministro, determinándose un total de 25 interrupciones de enero a marzo de 2024 asociadas a "disparo de planta por causa desconocida". Los detalles de las interrupciones se observan en la siguiente tabla n.º 2:

Al respecto, se destaca que existen 2 interrupciones que coinciden con la fecha en la que la usuaria indica se le dañó el equipo reportado el 21 de marzo de 2024, con interrupciones sucedidas a las 02:00 horas y a las 14:30 horas del 16 de marzo de 2024, con causa descrita como "Disparo de planta, causa desconocida", lo que coincide con la versión de la usuaria de que el equipo presentó desperfectos en esa fecha.

Por su parte, se observa que las citadas interrupciones han sido catalogadas como externas (interrupciones externas informadas por la UT), debido a encontrarse asociadas con disparos en unidades de generación (VELESA o ELECSEA), razón por la cual no se tomaron en cuenta en el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Técnico tales como SAIDI o SAIFI, no obstante, estas si repercuten en la satisfacción de los usuarios finales, por lo que quedan comprobadas las deficiencias en la calidad del servicio técnico experimentado por la usuaria en su suministro, ya que en su carácter de comercializador, es ella la responsable del suministro pues es esta la que suscribió un contrato bilateral con la generadora ELECSEA, así como un contrato a largo plazo con la generadora VELESA.

#### **5.2.4 Detalle de reclamos relacionados a problemas en el suministro eléctrico de los usuarios de la zona.**



Del examen realizado al reclamo interpuesto por la señora -, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código -, se constató que la señora - interpuso tres reclamos relacionados con daños a equipos eléctricos ante la sociedad EDESAL, el primero el 6 de diciembre de 2023, el 15 de febrero de 2024 y otro el 21 de marzo de 2024, siendo este último a raíz de la interrupción del 16 de marzo de 2024; clasificados dichos reclamos con los códigos -, - y -.

De lo anterior, se destaca que en la zona bajo estudio (-), existe otro reclamo por daños a equipos del 20 de enero de 2024, asociado al NIS -, así como otro vinculado al NIS - del 16 de marzo de 2023, indicios de que los problemas ocasionados por las deficiencias en el producto técnico del servicio de energía eléctrica de la zona no son aislados de la usuaria y afectan a toda la residencial:

Por tanto, de conformidad a la investigación realizada por el CAU en este apartado, se establece que los eventos en la red coinciden con el período en el cual la señora - señala que ocurrieron los daños de su equipo, aunado al hecho que las afectaciones dan indicios de no ser aisladas y estar afectando al resto de usuarios de la zona, según el análisis efectuado en los apartados anteriores.

En ese orden de ideas, nuevamente se refuerza la posición de la usuaria en su reclamo, ya que las condiciones de interrupciones en el suministro provocadas por los constantes disparos de los generadores que abastecen la residencial, que afectan a todos los usuarios de esta, coinciden con el período en el cual la señora - señala que ocurrieron los daños de su equipo.

Por ello el CAU considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que las constantes interrupciones en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad EDESAL son las causantes del desperfecto que presenta el equipo eléctrico reportado en el servicio identificado con el NIS -.

### 5.3. Evaluación de los daños acontecidos en los equipos eléctricos reportados por la señora -

La señora - solicitó la compensación por la sustitución del siguiente equipo eléctrico dañado:

Equipo	Marca	Modelo	Serie	Cantidad
Aire Acondicionado	LG	Inverter	VR122C7	1

Al verificar el equipo por el CAU el 23 de julio de 2024, se identificó que este no arranca, y presenta intermitencia en los indicadores de la pantalla frontal, una falla relacionada con desperfectos en algún componente electrónico o en el software del equipo, los cuales están directamente relacionadas con la mala calidad del servicio técnico que experimenta el suministro.

Respecto al monto de compensación que ha establecido la usuaria en su reclamo, por un valor de **setecientos cincuenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 750.00), IVA incluido**, se determina que este es congruente con los valores del mercado, pues un equipo del mismo modelo y capacidad puede llegar a tener un costo de **novecientos cuarenta y nueve 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 949.00), IVA incluido**. (...)

De acuerdo con lo determinado en la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones vigente, para valorar el equipo eléctrico reclamado por la usuaria, se considera que el monto solicitado por ella es adecuado para un electrodoméstico similar, ya que si bien el desperfecto puede ser subsanable, por ejemplo en caso comprobarse que se debe a una falla en el software, no se puede negar que el equipo actualmente no se puede utilizar, así como su reparación generará un gasto adicional a la usuaria, por lo que la empresa distribuidora deberá compensar el equipo o, en su defecto, repararlo según lo establecido en la normativa.



Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que el monto de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el **NIS** - solicitada por la señora - es aceptable, por lo que la sociedad EDESAL debe retribuir la cantidad de **setecientos cincuenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 750.00), IVA incluido**, asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, se deberá otorgar a la usuaria una garantía de 3 meses posteriores a la reparación de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos contenida en el acuerdo **N.º 319-E-2014**.

## **6. DICTAMEN**

Con base a la normativa aplicable y al análisis realizado a los argumentos y posiciones de la usuaria y de la empresa distribuidora, se determina lo siguiente:

- a) El CAU considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que debido a las deficiencias en la calidad del suministro de energía eléctrica la sociedad EDESAL es responsable del daño que presenta el equipo eléctrico reportado en el servicio identificado con el **NIS** -.
- b) Del diagnóstico de la verificación de los componentes electrónicos del equipo reportado como dañado, se determina que el servicio eléctrico identificado con el **NIS** - experimenta una condición de constantes interrupciones en el suministro acompañadas de inducciones y huecos de tensión transitorios, para el período comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, que influyó de forma negativa en el equipo eléctrico, eventos que difícilmente las protecciones de las instalaciones eléctricas internas del suministro bajo análisis pudieron haber resistido o contrarrestado; por lo tanto, el CAU determina que la empresa distribuidora es la responsable de los daños en el equipo eléctrico reclamado por la usuaria.
- c) De conformidad al estudio efectuado por el CAU, se considera que es aceptable el monto que la empresa distribuidora debe retribuir en concepto de compensación por daños en el equipo eléctrico, que corresponde a la cantidad de **setecientos cincuenta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (USD 750.00), IVA incluido**. Asimismo, en los casos que las condiciones del bien permitan, se podrá optar por la corrección del defecto de funcionamiento siempre y cuando se otorgue a la usuaria una garantía de 3 meses posteriores a la reparación de conformidad a lo establecido en el artículo 24 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos contenida en el acuerdo **N.º 319-E-2014**.

## **7. RECOMENDACIONES**

- a. Se recomienda a la sociedad EDESAL realizar una revisión exhaustiva debido a la mala calidad del servicio técnico experimentado por los usuarios de la residencial, el cual es motivo de molestia de la usuaria y sus vecinos desde que contrataron los suministros, situación que podría desembocar en otros problemas en la red a corto y mediano plazo si las condiciones no son mitigadas, por lo que esta empresa distribuidora deberá presentar en el transcurso del presente procedimiento las razones técnicas de las interrupciones repetitivas en el servicio, así como un 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-0437-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0211-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 cuatro de septiembre de este año, por lo que el plazo finalizó el día dieciocho del mismo mes y año.

El día diecisiete de septiembre este año, la usuaria presentó un escrito exponiendo lo siguiente:

(...) he recibido el ultimo informe posterior a la revisión técnica realizada en el equipo de aire acondicionado dañado, las imágenes que he subido es para hacer de su conocimiento en el caso del anuncio de mantenimiento de la empresa EDESAL son frecuentes que durante dichos mantenimientos se perciben variaciones de voltaje y apagones durante periodos largos, desde el inicio de operaciones de la empresa en Residencial Acropoli, en el caso de la segunda fotografía es para evidenciar el valor del precio cuando adquirí el equipo de aire acondicionado LG, y el documento PDF son imágenes de revisiones previas, al mismo equipo dañado por la empresa Edesal, en ese momento diciembre de 2023 cambiaron un térmico de la caja que se dañó por las frecuentes variaciones de voltaje, como lo mencione cuando realice la demanda por daños es la tercera vez que el equipo se daña posterior a variaciones de voltaje y apagones.

Recientemente el día Lunes 9 de Septiembre del presente año desde la 1:50 am hasta las 2:20 am se percibieron variaciones de voltaje que eran incluso audibles y apagones lo cual pone en riesgo la utilidad y vida de nuestros equipos. Finalizo comentando que ya tengo varias firmas de residentes que han sufrido daños con sus equipos y la empresa no se ha responsabilizado con sus números de DUI y dirección y no anexo dicha prueba porque reconozco que mi demanda es individual en este momento y no colectiva. reafirmo el mal servicio y la preocupación de continuar sufriendo daños materiales en equipos por variaciones y apagones que son frecuentes en Residencial Acropoli Sonsonate. (...)

Por su parte, la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. no presentó documentación para ser analizada.

## **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 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 EDESAL, 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-0211-CAU-24 estableció los hechos siguientes:

“[...] se procedió a realizar un examen de las interrupciones que han afectado el suministro, determinándose un total de 25 interrupciones de enero a marzo de 2024 asociadas a “disparo de planta por causa desconocida” (...)

(...) Al respecto, se destaca que existen 2 interrupciones que coinciden con la fecha en la que la usuaria indica se le dañó el equipo reportado el 21 de marzo de 2024, con interrupciones sucedidas a las 02:00 horas y a las 14:30 horas del 16 de marzo de 2024, con causa descrita como “Disparo de planta, causa desconocida”, lo que coincide con la versión de la usuaria de que el equipo presentó desperfectos en esa fecha.

Por su parte, se observa que las citadas interrupciones han sido catalogadas como externas (interrupciones externas informadas por la UT), debido a encontrarse asociadas con disparos en unidades de generación (VELESA o ELECSA),



razón por la cual no se tomaron en cuenta en el cómputo de los indicadores de Calidad del Servicio Técnico tales como SAIDI o SAIFI, no obstante, estas si repercuten en la satisfacción de los usuarios finales, por lo que quedan comprobadas las deficiencias en la calidad del servicio técnico experimentado por la usuaria en su suministro, ya que en su carácter de comercializador, es ella la responsable del suministro pues es esta la que suscribió un contrato bilateral con la generadora ELECISA, así como un contrato a largo plazo con la generadora VELESA. (...)

Del examen realizado al reclamo interpuesto por la señora -, relacionado con daños a equipos eléctricos, cuyo servicio eléctrico es suministrado por medio de la unidad de transformación identificada con el código -, se constató que la señora - interpuso tres reclamos relacionados con daños a equipos eléctricos ante la sociedad EDESAL, el primero el 6 de diciembre de 2023, el 15 de febrero de 2024 y otro el 21 de marzo de 2024, siendo este último a raíz de la interrupción del 16 de marzo de 2024; clasificados dichos reclamos con los códigos -, - y -.

De lo anterior, se destaca que en la zona bajo estudio (-), existe otro reclamo por daños a equipos del 20 de enero de 2024, asociado al NIS -, así como otro vinculado al NIS - del 16 de marzo de 2023, indicios de que los problemas ocasionados por las deficiencias en el producto técnico del servicio de energía eléctrica de la zona no son aislados de la usuaria y afectan a toda la residencial (...)

En ese orden de ideas, nuevamente se refuerza la posición de la usuaria en su reclamo, ya que las condiciones de interrupciones en el suministro provocadas por los constantes disparos de los generadores que abastecen la residencial, que afectan a todos los usuarios de esta, coinciden con el período en el cual la señora - señala que ocurrieron los daños de su equipo.

Por ello el CAU considera que las pruebas presentadas por la empresa distribuidora no son aceptables, ya que se encontraron evidencias que conducen a determinar que las constantes interrupciones en la red de distribución eléctrica propiedad de la sociedad EDESAL son las causantes del desperfecto que presenta el equipo eléctrico reportado en el servicio identificado con el NIS -. [...]"

Cabe aclarar que, respecto a los argumentos de la usuaria relacionados al daño de su equipo eléctrico se considera relevante establecer que estos fueron validados a través de la investigación y recopilación de información que se efectuó a lo largo de la tramitación del presente procedimiento.

De la investigación realizada, el CAU determinó que el daño en el equipo eléctrico reclamado se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrada por la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. y, por tanto, existe una relación causal entre la calidad del servicio y el daño reclamado.

### **2.1.2 Compensación económica**

La Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones dispone lo siguiente:

"[...] Art. 19. 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. [...]"

[...] Art. 24. La compensación por daños a equipos, aparatos o instalaciones, una vez determinada, consistirá en la reparación de los bienes con tres meses de garantía o en su defecto si los bienes quedaren inservibles, la reposición por otros iguales o de similares características o si ninguna de las dos alternativas anteriores puede ser realizada, la retribución de su precio de mercado. En el caso de bienes inmuebles la compensación





se realizará por medio de su reconstrucción o si ésta no fuere posible, será cancelado el valor del daño causado al inmueble.

El valor del daño causado será el establecido por el perito en su informe final.

Art. 25. En todo caso la compensación por los daños económicos deberá ser una retribución equivalente al monto de lo dañado y que originó el reclamo o diferendo. [...]"

Es pertinente instruir que la compensación por los equipos dañados debe cumplir con lo dispuesto en los artículos 19, 24 y 25 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

En tal sentido, la reparación de los equipos puede realizarse, únicamente, en los casos que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento y pueda otorgarse a la usuaria una garantía de 3 meses posteriores a la reparación.

En ese orden, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento del equipo, ni reponerlo por otro equipo igual o de similares características, le corresponde compensar económicamente a la usuaria por la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 750.00) con IVA incluido.

## 2.2. Análisis legal

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

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, que tiene como finalidad revisar técnicamente el origen de los daños que el usuario ha reportado, estableciendo si los daños están relacionado con deficiencias en la calidad del servicio proporcionado por el distribuidor-comercializador a quien se le imputa; o si está relacionado con deficiencias en las redes internas del inmuebles de la reclamante.



En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo 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 denotan que 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 EDESAL, S.A. de C.V., es la responsable de los daños reclamados y por lo tanto 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-0211-CAU-24, esta Superintendencia se adhiere al dictamen emitido por el CAU, siendo procedente establecer que la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. es la responsable del daño del equipo eléctrico reclamado por la señora - por existir relación de causalidad directa entre la calidad del servicio de energía eléctrica suministrado en el NIS - 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-0211-CAU-24 rendido por el CAU, esta Superintendencia **ACUERDA**:



- a) Determinar que el daño ocurrido en el equipo eléctrico reclamado por la señora - se originó por una deficiente calidad en la prestación del servicio de energía eléctrica suministrado por la sociedad EDESAL, S.A. de C.V.
- b) Instruir a la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. que, en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, en el caso que las condiciones del bien permitan la corrección del defecto de funcionamiento, repare el equipo, y otorgue a la usuaria una garantía de tres meses posteriores a la reparación.

De no ser posible garantizar la funcionalidad del equipo, la distribuidora deberá reponer el bien por otro equipo igual o de similares características.

En ese orden, si la empresa distribuidora no puede efectuar la reparación del defecto de funcionamiento del equipo, ni reponerlo por otro equipo igual o de similares características, le corresponde en el plazo señalado compensar económicamente a la usuaria por la cantidad de SETECIENTOS CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 750.00) con IVA incluido.

- c) Notificar este acuerdo a la señora - y a la sociedad EDESAL, S.A. de C.V. para los efectos legales correspondientes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente