



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

ACUERDO N.º E-0861-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador Centro, a las diez horas con veinte minutos del día diez de diciembre del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite el reclamo interpuesto el día dos de febrero del presente año, por el señor --- en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. por considerar que debido a la falla ocurrida el día once de marzo del año dos mil veintitrés, en el suministro de energía eléctrica identificado con el NIC ---, se dañaron bienes de su propiedad, por lo cual solicita una compensación económica en los conceptos siguientes:

Árboles de limón pérsico	USD 42,300.00
Sistema de riego por goteo	USD 8,750.00
Pérdida en producción (pago de préstamos a bancos y producción futura de limones)	USD 270,000.00

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

A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

a) Audiencia

Debido a lo anterior, mediante el acuerdo N.º E-0173-2024-CAU, de fecha veintinueve de febrero del presente 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, remitiera sus argumentos y documentación relacionada con el reclamo de compensación de daños presentada por el señor ---.

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.

Finalmente, se estableció que la investigación de esta Superintendencia se haría conforme a lo establecido en su marco normativo, por lo que no emitiría un pronunciamiento relacionado a la procedencia de las compensaciones económicas vinculadas al pago de préstamo con el --- y el ---, así como por los 5 años a futuro que representaba la producción del fruto por árbol de limón pérsico.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día cinco de marzo de este año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día diecinueve de marzo del presente año.

El dieciocho de marzo de dos mil veinticuatro, el señor --- presentó un escrito a través del cual dijo que interponía "recurso de apelación" en contra del acuerdo N.º E-0173-2024-CAU, en el sentido de modificar el mismo para que se incluya como parte de su petición:

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.

Sexta décima calle poniente y 37 Av. sur #2001, Col. Flor Blanca, San Salvador, El Salvador, C.A.

PBX: (503) 2257-4438; Fax: (503) 2257-4499

- a. Los Daños a los árboles de limón pérsico.
- b. El Daño al sistema de riego por goteo.
- c. La compensación económica que corresponda, de acuerdo con la evaluación que el auditor del MAG realice al proceso productivo agrícola de limón pérsico, es decir, la pérdida de producción de las cosechas 2023-2028.

Al escrito referido, el usuario presentó copia de un Proyecto de Inversión para la Producción de 14.00 MZ de Limón Pérsico, elaborado en diciembre de 2013, por el señor ---, consultor independiente.

El día diecinueve de marzo de este año, el señor ---, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito indicando que la compensación solicitada por el usuario es improcedente, y anexa un informe técnico que contiene el resultado de la investigación realizada, en lo concerniente al reclamo por daños presentado por el señor ---.

Mediante memorando con referencia N.º M-0203-CAU-2024, de fecha veintidós de marzo del presente año, el CAU informó que elaboraría el informe correspondiente.

b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos

Por medio del acuerdo N.º E-0363-2024-CAU de fecha nueve de mayo 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 para que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días hábiles, 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 mencionado informe, debía remitirse 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 finales.

El referido acuerdo fue notificado a la distribuidora y al señor --- el día quince de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó, para que ambas partes presentaran pruebas, el día doce de junio del mismo año.

El día veintisiete de mayo de este año, la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito a través de cual expone que no existe documentación adicional que presentar [como pruebas], y reitera que la compensación solicitada por el usuario es improcedente.

Por su parte, el día diez de junio del presente año, el señor --- presentó un escrito y anexos en el cual expone argumentos relacionadas con: 1) Origen de cortocircuito en medidor ---; 2) Efectos del cortocircuito en el medidor --- sobre el cableado de acometida triplex en el NIC --- el 11 de marzo de 2023; y, 3) Argumentos y pruebas del daño económico.

El día diecinueve de junio del presente año, el CAU, a través del memorando M-0375-CAU-24 expresa que no se cuenta con información suficiente para establecer el origen de los daños reclamados y verificar la compensación económica solicitada por el usuario; razón por la cual solicita una prórroga de plazo para rendir el informe técnico solicitado por medio del acuerdo N.º E-0363-2024-CAU.



Mediante el acuerdo N.º E-0478-2024-CAU de fecha veintiséis de junio de este año, y notificado a las partes el día tres de julio del presente año, esta Superintendencia otorgó al CAU una ampliación de plazo, hasta el trece de agosto de dos mil veinticuatro, para que rindiera el informe técnico solicitado por medio del acuerdo N.º E-0363-2024-CAU.

c) Informe técnico

Por medio de memorando M-0479-CAU-24 de fecha doce de agosto del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0201-CAU-24, el cual contiene el "resultado de la investigación que fue realizada por el personal técnico del Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, con la finalidad de establecer el origen de los daños reclamados por el señor ---, ante la empresa distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., en adelante AES CLESA, y verificar la compensación económica solicitada por el usuario por considerar responsable a la empresa distribuidora del daño surgido a bienes de su propiedad, a consecuencia de fallas en el sistema de distribución eléctrica en la zona que abastece el suministro identificado con el NIC ---, ubicado en ---."

Dicho informe concluye y dictamina lo siguiente:

«(...)

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

Según lo concluido anteriormente, 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 bienes reportados en el servicio identificado con el NIC ---, en vista de los siguientes puntos:

- 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 similares de más reclamos de usuarios contiguos al servicio bajo estudio, lo que indica que el caso reportado por el usuario fue aislado al resto de la red de distribución y propiedades de la zona.
- Tampoco se tienen registros de reclamos u otras gestiones en las que el usuario o los servicios contiguos manifiesten experimentar variaciones o deficiencias en la calidad del producto o servicio técnico, aunado al hecho de que el límite de responsabilidad de la empresa distribuidora es el punto de entrega, mientras que al usuario corresponde mantener su red interna bajo norma.

Además, no se cuenta con reportes de una falla eléctrica en la fecha en la que el usuario manifiesta que sucedió el evento, así como tampoco se cuenta con reportes de esa fecha ante otras instituciones del evento descrito por el usuario, como lo son el cuerpo de bomberos, protección civil, autoridades municipales, etc.

- No se encontraron evidencias que lleven a determinar que las evidencias de quemaduras, en la vegetación en el suministro, esté correlacionado con una falla en la red de distribución propiedad de la empresa distribuidora, por lo que no es posible determinar la causa ni el origen del evento.
- El tipo de falla que alega el usuario, -derretimiento del aislante de los conductores al interior de su propiedad por la sobretensión a la que se ve sometida el sistema- es una consecuencia poco probable, debido a que los conductores están diseñados para una tensión de 600 VAC a 75 °C, siendo el efecto que les afecta directamente es una sobrecarga en la demanda, condición destacable al tener en consideración los consumos del inmueble aumentaron drásticamente luego

del cambio de medidor, como consecuencia de una derivación a tierra similar a la encontrada en la extensión de línea que abastecía el sistema de bombeo, a consecuencia de algún desperfecto en las instalaciones eléctricas internas responsabilidad del usuario.

- Ninguna de las partes presentó evidencia, ya sea fotográfica o de otra índole, con la cual se pueda dar una valoración sobre los daños en los componentes eléctricos, tales como del medidor, la acometida de servicio eléctrico o los conductores en la extensión de línea propiedad del usuario, con el fin de poder vincular estos daños como la posible causa del incendio.

Bajo el contexto anterior, el CAU es de la opinión que no es procedente el monto de la compensación por los daños acontecidos en el suministro identificado con el NIC --- solicitada por el señor ---.

«6. DICTAMEN

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

- 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 bienes reportados en el servicio identificado con el NIC ---.
- 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) El CAU realizó múltiples inspecciones a lo largo del proceso y los reclamos previos del usuario, sin poder encontrar evidencias que lleven a determinar que el evento esté correlacionado con una falla en la red de distribución propiedad de la empresa distribuidora, por lo que no es posible determinar la causa ni el origen del evento, así como tampoco es posible descartar que un cortocircuito se haya originado en las instalaciones eléctricas internas y su sobrecorriente se haya propagado hasta el punto de entrega por la falta de elementos de maniobra y protección en vista de las dimensiones de la extensión de línea.
- d) El tipo de falla que alega el usuario, -derretimiento del aislante de los conductores al interior de su propiedad por la sobretensión a la que se ve sometida el sistema- es una consecuencia poco probable, debido a que los conductores están diseñados para una tensión de 600 VAC a 75 °C, por lo que es más viable que el evento se haya debido a un cortocircuito interno, condición que se ve reforzada por el hecho que los consumos del inmueble luego del cambio de medidor, aumentaron drásticamente, indicios de una posible derivación a tierra, a consecuencia de algún desperfecto en las instalaciones eléctricas internas responsabilidad del usuario.
- e) De conformidad al estudio efectuado por el CAU, se considera improcedente el monto que el señor --- manifiesta que la empresa distribuidora debe retribuir en concepto de compensación por daños.»

d) Alegatos finales

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0363-2024-CAU, se remitió a las partes copias del informe técnico N.º IT-0201-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.



Dicho informe contiene el análisis del escrito y anexos presentado por el señor --- relacionados con: 1) Origen de cortocircuito en medidor ---; 2) Efectos del cortocircuito en el medidor --- sobre el cableado de acometida triplex en el NIC --- el 11 de marzo de 2023; y, 3) Argumentos y pruebas del daño económico. Asimismo, contiene los argumentos de la distribuidora, así también los elementos recabados por el CAU y relación de antecedentes desde el inicio del presente procedimiento.

Dicho acuerdo con la remisión del informe fue notificado a la distribuidora vía electrónica y al señor ---, de forma física, en su orden, el día veintiocho y veintinueve de agosto de este año, por lo que el plazo otorgado finalizó, para ambas partes, el día doce de septiembre del presente año.

El día tres de septiembre del presente año, el señor --- presentó un escrito a través del cual menciona, previo a presentar alegatos, que recibió el informe técnico del CAU y que el plazo de los diez días hábiles cuenta a partir del dos de septiembre del mismo año.

El día nueve de septiembre del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito por medio del cual manifiesta que en el informe del CAU se determina la improcedencia del reclamo presentado por el usuario.

El día trece de septiembre del presente año, el señor --- presentó sus alegatos finales, manteniendo sus argumentos sobre el origen del incendio y señalando como responsable de los daños a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V, por lo que se opone a lo determinado por el CAU en su informe técnico N.º IT-0201-CAU-24, solicitando que las pruebas sean reevaluadas con base en las evidencias técnicas y se falle a su favor.

e) Ampliación de informe técnico

Mediante el acuerdo N.º E-0684-2024-CAU de fecha diecinueve de septiembre de este año, y notificado a las partes el día veinticinco del mismo mes y año, esta Superintendencia solicitó al CAU que analizara los argumentos expuestos [en sus alegatos finales] por el señor ---. Además, se suspendió el plazo procesal para emitir la resolución final en el presente procedimiento, por dos meses.

Por medio de memorando M-0654-CAU-24 de fecha dieciocho de noviembre del presente año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0275-CAU-24, el cual contiene el "resultado de la investigación que fue realizada por el personal técnico del Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, con la finalidad de establecer la procedencia o no de los argumentos planteados por el señor --- como respuesta al informe técnico N.º IT-0201-CAU-24, (...)"

Dicho informe establece y concluye lo siguiente:

«(...)

4. DETERMINACIÓN DE LA PROCEDENCIA O NO DE LOS ARGUMENTOS PLANTEADOS POR EL USUARIO EN LA ETAPA DE ALEGATOS FINALES.

El estudio e investigación se ha realizado efectuando la evaluación y el análisis de la información recabada, comparándolo con cada uno de los puntos argumentales presentados por el usuario en cada inciso de su escrito, cuyos resultados se presentan a continuación:

4.1. Argumentos del inciso II

4.1.1. Punto A: tabla con reclamos de 7 usuarios conectados a la unidad de transformación.

En esta sección, el usuario indica que no se tomaron en consideración los 7 reclamos interpuestos por los usuarios en la unidad de transformación, siendo que los mismos fueron presentados en la tabla n.º 2 del IT-0201-CAU-24, sin embargo, se destaca que, de los 7 reclamos, 3 están relacionados a una interrupción solventada el 22 de octubre de 2022, es decir, un evento totalmente ajeno a la condición bajo estudio.

Respecto a los 4 reclamos que fueron interpuestos por el señor ---, tres de ellos catalogados como falta de energía (FE), para el período comprendido entre el 14 y 16 de marzo de 2023, y uno como daños a la propiedad (DP).

Por lo tanto, no se encontraron reclamos de otros usuarios sobre algún evento en la red de media o baja tensión cercanos a la fecha en la que el usuario alega se presentaron los daños.

Asimismo, se destaca que previo a los reclamos por falta de energía de marzo de 2023, tampoco hay evidencias de que el señor --- haya interpuesto reclamos sobre perturbaciones eléctricas en su suministro o problemas similares, que pudieran indicar una condición anormal en el suministro.

Por tanto, se concluye lo siguiente:

- El suministro con **NIC ---** realizó 3 reportes por falta de energía, en fechas 14, 15 y 16 de marzo de 2023.
- El usuario manifiesta en su escrito que los daños ocurrieron el 11 de marzo de 2023, es decir, tres días antes de los reclamos interpuestos por falta de energía.
- En ese período, ningún otro usuario interpuso reclamos por problemas en su suministro, por lo que se establece que, si la unidad de transformación identificada como --- hubiese generado alguna perturbación eléctrica, esta hubiera sido experimentada por todos los usuarios conectados a la citada unidad.
- Previo a esa fecha, el usuario no había reportado problemas en su suministro, tales como variaciones de tensión, suspensiones recurrentes o similares, que pudiesen llevar a la conclusión de que la calidad del servicio y producto técnico eran suministrados de forma deficiente.

Por su parte, con el fin de poder definir la fecha en la que sucedieron los daños en el equipo de medición, se traen a consideración los diversos testimonios presentados por las partes:

1. Escrito del usuario presentado al CAU en reclamo del 5 de junio de 2023:

"[...] El 11 de marzo de 2023 a la una de la tarde, hubo un incendio de un pequeño retoño de árbol ubicado exactamente debajo de los alambres de salida de energía y a una distancia de 70 centímetros del poste metálico en el que se encuentra colocado el medidor de suministro eléctrico.

El 12 de marzo se dio aviso que no había servicio de energía.

"[...]"

"[...] SUCESOS PARALELOS

El 11 de marzo de 2023 a la una de la tarde inició un incendio en otra zona del terreno, en un área de pasto seco ubicado exactamente debajo de los alambres de energía, a unos 40 metros de la casa, propagándose el incendio de manera generalizada al resto del terreno, quemando por completo todos los arbolitos de tres años de limón pérsico.

Inicialmente no se entendió como había iniciado el incendio, pero después de las acciones de los equipos de CLESA, un electricista independiente llegó a la conclusión que el calentamiento del cableado eléctrico y posterior derretimiento del recubrimiento había originado el siniestro, por el aumento repentino del voltaje o la corriente eléctrica, que no se produjo en este caso de forma interna pues en la casa no hay aparatos de gran potencia y envergadura como frigorífico, aire acondicionado o compresor enchufados, que exceden el umbral de potencia servida, ni daños a los mismos. Se puede asegurar que la subida de tensión fue externa, descartándose la subida transitoria pues en ese momento del día no hubo descargas eléctricas que



transitoriamente elevaran la tensión. Por ello, fue una subida de tensión permanente superior al 10% de la tensión nominal que por regla general se producen por la descompensación de las fases en los centros de distribución y en los transformadores debido a la rotura del neutro, ocasionando que se quemaran los cables de la instalación eléctrica iniciando e incendio.

[...]"

2. Escrito del usuario presentado al CAU en reclamo del 2 de febrero de 2024:

"[...] El día 11 de marzo 2023, ocurrieron dos incendios a la misma hora, originados por el derretimiento de la cubierta protectora de los cables a raíz de un sobrecalentamiento de los mismos, gotas incandescentes que al caer originaron un incendio en la maleza debajo de ellos, avanzando las llamas dentro de la propiedad y como consecuencia se quemó en su totalidad el cultivo de novecientos árboles de limón pérsico de cuatro años de edad, así como su sistema de riego por goteo generándose un daño total, al mismo tiempo se originó otro incendio en la calle de acceso al terreno en el poste que sostiene el medidor, derritiéndose el recubrimiento de los alambres de entrada y salida del mismo, cuyas gotas al caer le dieron fuego a una mata inmediatamente debajo de los cables y a la maleza circundante, interrumpiéndose el servicio eléctrico, SOBRECARGA ATRIBUIDA A LA DISTRIBUIDORA AES CLESA.

[...]"

3. Testimonios en informe del cuerpo de bomberos, de inspección realizada el 22 de mayo de 2024:

"[...] **Señor ---**, quien dijo ser el encargado del terreno, el cual se identificó por de medio de su documento único de identidad No. (---). Afirmó que se encontraba en su horario de almuerzo alrededor de las 12:30 pm, cuando escuchó un ruido similar a una pequeña explosión proveniente del medidor eléctrico, dejando sin energía eléctrica la vivienda en la que reside y fue de inmediato a verificar lo que sucedía, observando que el fuego avanzaba lentamente en los árboles del terreno. Inmediatamente fue en busca de agua para sofocar una pequeña parte; Afirmando que logran evitar que el fuego se propague a su vivienda, pero que el agua se terminó y no contaba con las herramientas necesarias para lograr la sofocación del incendio. Testifica que su única fuente de comunicación era el teléfono móvil, pero este se encontraba con poca carga, sin embargo, logró comunicarse con el dueño de la propiedad para que el tomara las medidas necesarias, pero este no alertó al Cuerpo de Bomberos de El Salvador y tampoco se presentó en la hacienda.

Señor ---, quien dijo ser uno de los trabajadores de la finca y se identificó por medio de su documento único de identidad No. (---). Afirmó que se encontraba almorzando en su casa la cual se encuentra a pocos metros de su lugar de trabajo, manifestando que, alrededor de las 12:30 pm él pudo percibir una gran cantidad de humo, por lo que de inmediato procedió a verificar lo que estaba sucediendo y observa el fuego en los árboles de limón, al ver esto se dirige de manera inmediata a tratar de sofocar dicho incendio, junto a su compañero de trabajo que se encontraba en el terreno, los cuales controlaron con agua un sector, impidiendo que el fuego se propagara hacia la vivienda del encargado de la finca que se encuentra en dicho lugar.

[...]"

4. Escrito del usuario del 13 de septiembre de 2024:

"[...] TODO LO CONTRARIO, ya que en el momento que inicia el fuego sin advertir que lo originó el derretimiento del material que recubre el cable, la prioridad del colono fue intentar apagar el fuego, que tardó algunas horas en consumir los 900 palitos de limón pérsico; mientras el colono y un trabajador bordeaban el fuego manteniendo contacto con mi persona por teléfono sobre lo que estaba sucediendo, viendo con impotencia como se perdía el trabajo de mucho tiempo. Es hasta caer la noche y quedar sin carga el teléfono celular que se percató de la falta de energía, creyendo que es un corte de energía normal y que retornará en algún momento.

El día siguiente, el colono recorre las siete manzanas tratando de verificar si en algún sector quedó algo rescatable y es hasta caer la noche al verificar que el celular no estaba cargado y de nuevo no había luz que se preocupó por la falta de energía, por esa razón es que hasta la mañana del día 13 de marzo comienza a verificar el cableado, percatándose a mediodía que los cables de salida y entrada del medidor estaban quemados, pudiendo salir en el bus de la mañana siguiente del día 14 para reportar a un familiar el daño al sistema eléctrico.

[...]"

De lo anterior, concluye lo siguiente:

- El 11 de marzo de 2023 el usuario manifestó que se originó un incendio dentro de su inmueble.
- Posteriormente, indica que hasta el mediodía del 13 de marzo el personal de la hacienda se percató del daño de los cables del medidor, por lo que el 14 de marzo de 2023 el usuario interpuso un reclamo por falta de energía en el suministro.
- El 17 de marzo de 2023, luego de realizar dos visitas previas, la sociedad AES CLESA realizó el cambio del medidor, por encontrarse "cortocircuitado", y un tramo de acometida eléctrica, por encontrarse "rota".
- Como conclusión, corresponde establecer que el cortocircuito en el medidor que describe la empresa distribuidora en su inspección sucedió en una fecha previa al 15 de marzo de 2023.

En este punto, corresponde destacar los siguientes aspectos:

- En cuanto al argumento relacionado a los daños sufridos en los conductores al interior del inmueble, el usuario no presentó pruebas sobre el daño, ni cuando fueron reparados, ya que en las inspecciones técnicas realizadas por el CAU estos se encontraban con su aislante (forro) y sin evidencias de daños por fuego o cortocircuito.
- El usuario no ha presentado evidencias de los conductores infradimensionados o con su aislante fundido.
- Se han detectado diferencias en la descripción de los hechos realizados por el usuario en el escrito del 13 de septiembre de 2024 respecto a los escritos previos y los testimonios de los testigos recopilados en el informe del cuerpo de bomberos, ya que en este escrito el usuario menciona que fue hasta el 13 de marzo de 2023 que el encargado del terreno se percató de los daños en los conductores del medidor, por lo que, en ese caso, no le habría sido posible precisar si los daños en el medidor ocurrieron en forma simultánea.

4.1.2. Punto B: Cumplimiento de los mecanismos de seguridad y operación de la extensión de línea del usuario.

1) En el citado escrito, el usuario argumenta lo siguiente:

"[...]1° El mecanismo de seguridad que no cumplió el cortocircuito es el interruptor electromagnético que se encuentra dentro de del medidor antes de la salida hacia el cliente que es el punto de conexión. [...]"

Se aclara que los medidores del tipo 2A, como el que está instalado en el suministro del usuario, no poseen un interruptor termomagnético, pues como ya se mencionó en la tabla anterior, este es un elemento propio de los tableros de cargas y no de los equipos de medición, es por ello por lo que es crucial que las protecciones termomagnéticas del usuario, en el tablero general de cargas, se encuentren lo más cerca posible del equipo de medición.

A continuación, se muestra el diagrama establecido en el acuerdo N.º 93-E-2008 sobre una acometida trifilar, que corresponde a la del suministro del usuario, en la cual no se establece que deba existir un interruptor electromagnético dentro del medidor, a su salida o en la citada acometida eléctrica, es decir, no son requeridos elementos de protección en baja tensión, a la vez, se muestra un diagrama interno del medidor tipo 2A, el cual se compone de los elementos de medición (bobinas de medición de tensión y corriente, borneras, etc.) sin que contenga interruptores en su parte interna.

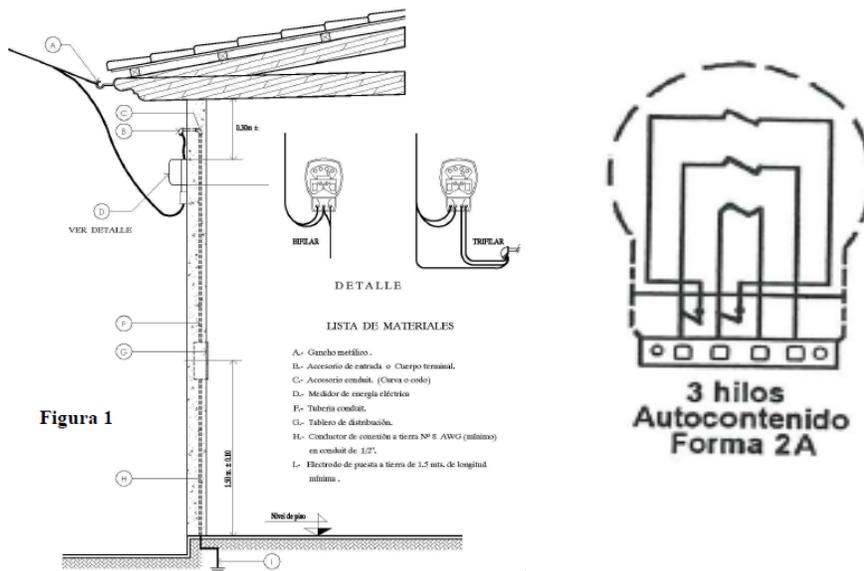


Imagen n.º 1. Detalle de una acometida trifilar obtenida de la figura 1 del acuerdo 93-E-2008 (izquierda) y el detalle de un medidor de la forma 2A en la que se observan sus componentes internos (derecha).

Además, en la siguiente imagen se muestra un interruptor termomagnético, similar al que está instalado en el tablero de cargas del usuario, destacándose que se trata de un elemento independiente y reemplazable que no es diseñado para instalarse en un medidor, sino en un tablero de cargas como en el suministro del usuario:

Asimismo, las redes de distribución eléctrica en baja tensión no utilizan interruptores termomagnéticos porque estas ya cuentan con dispositivos de protección a nivel de transformación, que son más robustos y de mayor capacidad.

4.1.3. Punto C: Extensión de línea del usuario

- 1) La regla establecida permite estas distancias al cumplir la norma técnica.
 - Sobre este punto, se destaca que no existe ninguna normativa que restrinja la distancia de un alimentador ya que las restricciones dependerán del calibre del conductor de la extensión de línea, que para el caso es #6 AWG.
 - El NEC 2008 se recomienda en su artículo 210.19 una caída de voltaje máxima del 3% para circuitos derivados y del 5% para la combinación entre el circuito derivado y el alimentador, con el fin de promover eficiencia y seguridad en las instalaciones eléctricas.
- 2) La toma aérea del CAU no establece normas fuera de línea

La toma aérea no establece que existan condiciones fuera de estándar en la línea, pero describe las condiciones de esta, los puntos de interés y da una idea de la longitud de esta, parte clave para poder determinar la impedancia de esta y poder establecer el flujo de las corrientes de falla.

- 3) AES CLESA NO HA APORTADO NINGUNA FOTO O DOCUMENTO QUE EXPRESE QUE NO SE PROVEA DE LOS MEDIDOS DE SUJECCIÓN Y/O REMATE.

De las fotografías presentadas por la sociedad AES CLESA, así como las recopiladas por el CAU, se establece que el punto de recibo del usuario si cuenta con estructuras de sujeción, no obstante, este no cuenta con una retenida, así como tampoco posee el tapón de PVC en extremo superior.

- 4) AES CLESA no ha aportado ningún documento que exprese un incumplimiento específico en cuanto a distancia, por ello, solo tomar una foto aérea no es evidencia de ello pueda afectar y provocar un cortocircuito

La sociedad AES CLESA no ha presentado documentación sobre las distancias de la extensión. Sin embargo, debe de retomarse que no existe ninguna normativa que restrinja específicamente la distancia de la extensión de línea al alimentador.

Finalmente, el usuario externa una serie de argumentos, los cuales se resumen en la siguiente tabla:

4.1.4. Punto D: empalmes eléctricos

- 1) AES CLESA no ha aportado ninguna foto con un empalme que no sea nicopresado

La empresa distribuidora no ha presentado ninguna fotografía que demuestre algún empalme que no sea nicopresado.

- 2) AES CLESA no ha aportado ninguna foto con un empalme degradado

La empresa distribuidora no ha aportado ninguna fotografía con la que se pueda precisar algún empalme degradado.

Sobre lo anterior, debe establecerse que dicha información no guarda relación con los hechos que se investigaron, por lo que no tiene ninguna relevancia en la investigación.

4.1.5. Punto E: pruebas de mantenimiento al medidor

Sobre este punto, la sociedad AES CLESA no ha aportado ningún tipo de documentación del mantenimiento del equipo de medición.

Respecto a la tensión de alimentación del equipo de medición, se destaca lo siguiente:

- Las mediciones de tensión corresponden al período comprendido del 20 al 28 de septiembre de 2023, es decir, posteriores a los meses de mayo y junio de 2023, objetos de reclamo del usuario.
- En las órdenes de servicio previas, se detallan tensiones instantáneas bajo norma, como lo son los **236 voltios** establecidos en la orden de servicio n.º --- del año 2020, y los **239 voltios**, establecidos en la orden de servicio n.º --- del 9 de mayo de 2023.
- En el manual del fabricante del equipo de medición instalado en el suministro, se establece que este tiene un rango de operación de tensión de 192V a 276V.



- De conformidad al perfil de tensión, se cuenta con el archivo original de las mediciones, en el que se pueden validar los 769 registros del perfil de tensión de línea a línea, de los que se obtiene la gráfica siguiente:

- En este punto, debe exponerse que, debido a la naturaleza del suministro, es técnicamente imposible recopilar el perfil de tensiones en el año del 2023, ya que estas mediciones se realizan físicamente en el lugar y no se registran eventos ocurridos en la red.
- Para evaluar la calidad del servicio, se optó por analizar los reclamos de los usuarios de zona interpuestos durante el año 2022 a julio del 2023, obteniéndose únicamente 7 en total, 3 en el 2022 por falta de energía y 4 por el usuario por falta de energía y por daños.

De los datos anteriores, se concluye que el usuario no había reportado problemas en su suministro, tales como variaciones de tensión, suspensiones recurrentes o similares, que pudiesen llevar a la conclusión de que el servicio era suministrado de forma deficiente.

4.1.6. Punto F: Norma NSO, diferencia entre un medidor multifunción y uno residencial

La norma NSO 17.08.10:04 no aplica para el medidor del suministro en cuanto a la evaluación de sus características y pruebas en campo, pues está hace referencia a medidores multifunción, cuyas características son las siguientes:

Por lo demás, respecto a las pruebas realizadas por la sociedad AES CLESA al medidor n.º --- previo a su instalación, mediante escrito **C-2554-CAU-24**, se solicitó a la empresa distribuidora presentar los certificados correspondientes y pruebas de aceptación del citado medidor. Ante lo cual, el 25 de octubre de 2024 presentaron las pruebas de aceptación realizadas al lote de medidores por el fabricante, así como el certificado de homologación del medidor extendido por el Centro de Investigaciones de Metrología (CIM).

Sin embargo, a la fecha la sociedad AES CLESA no ha presentado el certificado de verificación del medidor emitida por el CIM, según lo establecido en el procedimiento para el "Control y Funcionamiento de Medidores de Energía Eléctrica", emitido por el Ministerio de Economía mediante el Acuerdo N.º 1583, resolución n.º 1/2019, publicado en el diario oficial del 21 de noviembre de 2019, lo cual concuerda con lo reportado por el usuario referente a que este medidor no aparece registrado en la base de datos del CIM, ya que, conforme a la posición de la empresa distribuidora, el artículo 26 de la Metodología para el Control de los Equipos de Medición, contenida en el anexo E de las Normas de Calidad aprobadas por SIGET, según su interpretación del artículo la prueba de fábrica sustituye la del CIM.

4.1.7. Punto G: Evidencias de la derivación a tierra

La sociedad AES CLESA no cuenta con evidencia fotográfica o de otra índole sobre alguna fuga a tierra detectada para el 17 de marzo de 2023, fecha en la que se sustituyó el equipo de medición.

La sustitución del medidor, conforme a lo expuesto por la distribuidora, se debió a la condición de medidor cortocircuitado.

4.1.8. Punto H: Reclamaciones

1) ¿Para qué se necesita reclamos previos si allí tiene las pruebas?

Estos reclamos previos son de vital importancia para poder establecer que, si antes del 11 de marzo de 2023, existían condiciones de variaciones de tensión o interrupciones continuas, que puedan vincularse directamente a la condición manifestada por la distribuidora de haber encontrado el medidor y acometida cortocircuitada.

2) No hay ningún documento (prueba escrita en formato como evidencia sólida y realizada por técnicos de AES CLESA en el sitio) que diga que se debía a falla interna del cliente

No existe evidencia aportada por la sociedad AES CLESA respecto a una falla interna del usuario.

3) Se categoriza que lo que se encontraba cortocircuitado era el medidor

Según la información aportada por la propia empresa distribuidora, el 15 de marzo de 2023 manifiestan que encontraron medidor "cortocircuitado" y acometida "rota". Sin embargo, no se cuenta con evidencia fotográfica o de otra índole en la que se pueda verificar dicha condición.

4) Se establece que hubo daños en acometida del cliente

Ninguna de las partes presentó información de esa índole.

5) No pudieron determinar si hubo falla interna

Ninguna de las partes presentó información de esa índole.

Por su parte, respecto a los reclamos de fechas 15, 16 y 17 de marzo de 2023 que detalla el usuario, estos fueron efectuados para atender una falta de energía reportada en su suministro, ya que en sus reclamos, el usuario no reporta cortocircuito alguno en la red de la empresa distribuidora o daños en el medidor, únicamente falta de suministro eléctrico, siendo hasta que el personal de la empresa distribuidora se presenta a atender los reportes, que este determina la necesidad del cambio de medidor y un tramo de la acometida eléctrica.

Por tanto, a falta de evidencia de las partes, y que estos reclamos fueron realizados tres días después del evento que el usuario reclama dañó en su propiedad, no es posible valorar la condición en la que se encontraba el equipo de medición y la acometida de servicio eléctrico (fuente), como para poder correlacionarlos con el mismo.

En ese sentido, el usuario aborda una serie de aspectos referentes al cambio de acometida y medidor, los cuales se resumen en el siguiente cuadro:

En ese sentido, el 1 de noviembre de 2024 se solicitó a la empresa distribuidora ampliar su posición respecto a si esta revisó el estado de la extensión de línea antes de conectar el nuevo medidor, ante lo cual estos respondieron lo siguiente:

"En los dos reclamos previos del 15 de marzo de 2023, no se pudo acceder al inmueble por lo que no se pudo verificar la extensión, fue hasta el 17 de marzo de 2023, que tras su confirmación que el suministro estaba correcto, que se procedió con la conexión del suministro, por ende no había falla aguas abajo del medidor, sino no hubiese sido factible conectar el suministro, por lo que se agregaron 2.5 metros de acometida, en fuente y carga, para que el medidor quedar más visible y tener una mejor lectura."



Además, en la citada reunión, se solicitó a la empresa distribuidora indicar si de la condición de desprendimiento de acometida por cortocircuito se pueden generar daños en la extensión de línea del usuario y provocar el siniestro, respondiendo los delegados de esta lo siguiente:

"No, ya que no se cuenta con la fotografía de la bornera del medidor para poder establecer que ahí inició el daño, y segundo, no es lógico técnicamente que la corriente de falla se dirija hacia la carga, pues siempre buscará retornar a la fuente, que es el punto más cercano y punto de menor resistencia, y no hacia la vivienda del usuario, que está a 500 metros de este punto, que por tanto presenta más oposición al flujo."

Aunado a lo anterior, el hecho de que la empresa distribuidora haya realizado el cambio del equipo de medición y un tramo de acometida eléctrica, detectado el 14 de marzo de 2023 y solventado el 17 de marzo, no es evidencia fehaciente de que este haya sido el origen de los daños en la propiedad del usuario, pues la plantación se encontraba a casi 500 metros de este punto, ya que si una falla surge en la acometida de la fuente y los conductores se rompen (condición de circuito abierto), los efectos son experimentados aguas arriba, es decir, en dirección de la fuente, debido al flujo de corriente (demanda), lo cual se puede demostrar calculando la resistencia de la línea eléctrica.

Al respecto, cabe destacar que, para el suministro bajo estudio, solo hay tres tipos de fallas que se podían experimentar:

- **Sólida:** es decir, al tocarse entre sí las dos fases del sistema a 240 voltios.
- **A tierra:** que suelen ser las más comunes, originadas cuando un conductor vivo toca alguna pieza metálica conectada a tierra.
- **Por arqueo:** no hay contacto entre conductores o a tierra, pero existe una corriente generalmente visible en el aire.

Asimismo, la corriente de cortocircuito es diferente en cada punto del sistema y depende de la impedancia de los circuitos, por lo que siempre es más grande en la fuente que en la carga, por consiguiente, a mayor impedancia del circuito, menor corriente de falla.

Por consiguiente, se establece que para que una falla en el equipo de medición pudiera repercutir de forma trascendental en las instalaciones eléctricas del inmueble, se debería a lo siguiente:

- Una muy baja impedancia del circuito, lo cual para el presente caso es imposible debido a la gran longitud de la extensión de línea, que es incluso mucho mayor a la distancia del medidor a la unidad de transformación.

Impedancia de la extensión de línea >> Impedancia de la acometida de la fuente

En ese sentido se procedió a realizar los cálculos respecto a la resistencia de las líneas eléctricas que componen el circuito, estableciendo que esta corresponde a conductores calibre #6 AWG, lo cual se puede calcular como sigue para ambos puntos:

$$R = \rho \frac{L}{s} = 0.033 * \frac{500}{13.30} = 1.24\Omega \text{ Para la extensión interna}$$

$$R = \rho \frac{L}{s} = 0.033 * \frac{32.11}{13.30} = 0.08 \Omega \text{ Para la red hasta el transformador}$$

- De lo anterior, se observa que la impedancia de la extensión de línea es quince veces superior a la de la acometida de la fuente, por lo que, al aplicar la ley de ohm, se tiene el siguiente esquema, en el que se denota que al existir un cortocircuito en el punto de medición, la impedancia tenderá a cero en este punto

entre fase y tierra, por lo que la circulación de la corriente de falla fluirá por el camino de menor resistencia, que son los 0.08 ohmios para retornar a la fuente, y no los 1.24 ohmios para llegar hasta la carga.

Asimismo, se destaca que en inspección técnica del 18 de julio de 2024 se midió la resistencia de puesta a tierra tanto de las instalaciones eléctricas internas del usuario como de la unidad de transformación, en la que se encontró que las instalaciones eléctricas del usuario no cumplían con el máximo establecido en la normativa vigente, por valor de **25 Ohmios** establecidos en el artículo 126 de la Norma Técnica de Conexiones y Reconexiones Eléctricas en Redes de Distribución de Baja y Media Tensión, ya que se obtuvo una medición de **34.95 Ohmios**, mientras que la unidad de transformación de la sociedad AES CLESA si cumple con el límite establecido en el artículo 64 de las Normas Técnicas de Diseño, Seguridad y Operación de los Sistemas de Distribución, por valor de **12 Ohmios**, ya que se obtuvo una medición de **7.906 Ohmios**, por lo que en caso de una falla, esta se drenará a tierra de forma segura en la red de distribución y no en las instalaciones eléctricas internas del usuario.

Por tanto, en caso de surgir un cortocircuito en las instalaciones eléctricas internas del usuario final, esta corriente difícilmente será drenada en el sistema de puesta a tierra, sin embargo, es mucho más probable que al surgir una falla, esta sea drenada en la puesta a tierra de la unidad de transformación, debido a su menor resistencia, de ahí que por ello probablemente el evento no se reflejó hacia la red de media tensión.

Por su parte, en el primer reclamo ante el CAU, el usuario establece una cronología de sucesos que se muestra a continuación:

"[...] El 17 de marzo 2023 por la madrugada (12:23 a.m.) llamaron del tel. --- para que se les atendiera y procedieron a retirar el medidor manifestando que estaba arruinado, colocando el medidor de repuesto con número ---, asimismo efectuaron la reparación de las líneas de salida, **dos metros desde el contador hacia la entrada del terreno y dos metros desde el contador hacia los alambres que vienen desde el transformador** según fotografías anexas, entregando un comprobante de cambio del medidor con evidente error, (diferente número de NIC) notificado por técnico 203, retirándose a las 2:13 después de llamar para comprobar que había luz en la casa.
[...]"

Por tanto, de conformidad a la información presentada por las partes, se corrobora que hubo reparaciones tanto en la parte de la acometida eléctrica del usuario (carga) y también del equipo de medición y un tramo de acometida eléctrica de la fuente, que el usuario describe que fueron 2 metros del lado de la carga y 2 metros del lado de la fuente.

En contraste, de conformidad al análisis realizado del circuito en las imágenes anteriores, si bien se comprobó de manera fehaciente que la empresa distribuidora realizó el cambio del medidor del suministro y un tramo de acometida eléctrica, no es posible afirmar de forma contundente que estas actividades hayan sido las causantes de los daños en la propiedad del usuario, sino más bien el resultado de la atención a un reporte de falta de energía en la propiedad, a la vez que no es posible precisar si los daños en el medidor y acometida son atribuibles a una falla en la red de distribución o a una falla en las instalaciones eléctricas internas del usuario.

Para terminar, respecto al período en el que se interpuso el reclamo por falta de energía, se destacan los siguientes puntos:

- El primer reclamo del que se tiene constancia fue efectuado el 14 de marzo de 2023 a través del Centro de Atención Telefónica de la empresa distribuidora, según consta en la información del reclamo ---.



- Según consta en el expediente, el primer reclamo ante SIGET fue realizado el 5 de junio de 2023, destacándose que esta fecha o alguna fecha cercana al 11 de marzo de 2023, no hay documentación de reclamos ante otras autoridades tales como la municipalidad, bomberos, protección civil, entre otros, que pudiesen dar una versión oportuna y valoración del evento ocurrido y de los daños en la propiedad.

4.1.9. Punto L: calidad del producto técnico.

En este punto no es posible establecer que el cambio de conductores de la acometida de servicio eléctrico por parte de la empresa distribuidora se deba a problemas vinculados con la tensión suministrada, ya que estos están diseñados con un aislamiento para **600 voltios**.

Sin embargo, ha quedado demostrado, según las mediciones realizadas por la propia empresa distribuidora, que la calidad del producto técnico transgrede los límites establecidos en las normas de calidad vigentes para el periodo del 20 al 28 de septiembre de 2023, razón por la cual la sociedad AES CLESA, en respuesta a la solicitud realizada por el CAU el 14 de agosto de 2023 mediante escrito C-1954-CAU-23, respondió que realizarían trabajos en la unidad de transformación --- en diciembre de 2023.

Cabe destacar que el cambio de la unidad de transformación fue realizado por el personal de la empresa distribuidora el 3 de noviembre de 2024.

No obstante, se hacen las siguientes aclaraciones respecto a ello:

- No se cuenta con evidencias de variaciones de tensión en la zona para el periodo del 11 de marzo de 2023, ya que como se expuso anteriormente, no existen reportes de los usuarios de fechas previas.
- El equipo de medición tiene un margen de operación de **192 a 276 voltios**, por lo que, al analizar las mediciones para el periodo del mes de septiembre de 2023, menos del 1% de las muestras superaron este límite.

- Por otra parte, se descarta que este nivel de tensión tenga algún efecto directo sobre los conductores, ya que estos están diseñados para una operación máxima de **600 Voltios**, es decir, casi tres veces la tensión que muestran las mediciones.

- En adición a lo anterior, esto cumple con la especificación técnica n.º ET3-330, "Conductores Aislados de Aluminio", contenida en el Manual de Especificaciones Técnicas de los Materiales y Equipos Utilizados para la Construcción de Líneas Aéreas de Distribución de Energía Eléctrica, contenidas en el Acuerdo N.º 301-E-2003, que describe los conductores triplex de la siguiente forma:

"[...] **Conductores Triplex:** Constituidos por dos conductores aislados de polietileno y un conductor mensajero ACSR para voltajes no mayores a 600V.
[...]"



Imagen n.º 2. Forma esquemática del conductor triplex, obtenida de la ET3-330 del Acuerdo N.º 301-E-2003

A continuación, se abordan las interrogantes del usuario respecto a este punto:

4.1.10. Punto J: Daños en el cultivo

Para este punto, tal y como se estableció en los apartados anteriores, la ruptura de la acometida eléctrica no indica automáticamente la generación de un incendio en el inmueble, pues esto provocaría un arco de cierre que cortaría el suministro de energía eléctrica y que, por ende, haría que las condiciones de temperatura a lo largo de la extensión de línea se disiparan.

Asimismo, el usuario argumenta los siguientes puntos que serán abordados:

- 1) Aporté fotos en hoja 36 en las que comparo el daño en estos troncos, ambos por el derretimiento de la cubierta sintética de cables por encima de ellos.

Ciertamente el usuario aportó imágenes de los daños en troncos, sin embargo, dichas evidencias no muestran los daños en la cubierta de los conductores para poder determinar de forma fehaciente que estos hayan sido el origen o una causa del incendio.

Asimismo, se destaca que, tal y como lo menciona el usuario, la extensión de línea se encontraba en la zona de cortafuegos del cultivo, sin embargo, se destaca en este punto, que no se encontraron vestigios de daños hacia el exterior de esta zona, únicamente al interior del inmueble.

- 2) Aporté fotos en hoja 37 en las que se observa que por encima de ellos pasan los alambres que sufrieron el efecto del cortocircuito en el medidor.

Al respecto, se reitera que, si bien los daños en el tronco fuera de la propiedad se correlacionan con el cortocircuito en el medidor debido a su cercanía, no es posible que esta falla en baja tensión sea la causa del incendio al interior de la propiedad.

- 3) Aporté fotos en hoja 37 en las que se observa que es el cerco que se encuentra debajo de la línea de alambres donde se originó el incendio, lo cual en inspección ocular del cuerpo de bombero coinciden y describen como la zona de origen del incendio al interior del terreno, el cual, dio inicio al mismo tiempo que el arbusto debajo de los cables de entrada y salida del medidor

El informe del cuerpo de bomberos basa su declaración en lo manifestado por el señor ---, pariente en primer grado del usuario y quien manifestó ser el encargado del terreno, ya que para ellos no fue posible determinar el origen y la causa del incendio:

"[...] -Determinando como zona de origen, según lo que manifestó el señor ---, encargado de la propiedad, del lado oriente de dicho lugar, aproximadamente a 30 metros de distancia de la vivienda. A la orilla del cerco que colinda con la propiedad del señor ---.
[...]"



Se reitera la existencia de vestigios de quemaduras en la vegetación a través de las fotos presentadas por el usuario, sin embargo, se destaca lo siguiente:

- Las fotografías de quemaduras no son pruebas técnicas de que estas se deban a una falla atribuible a la empresa distribuidora, ya que no es posible descartar que la falla se originó en la propiedad del usuario, pues todas las evidencias de quemaduras se encuentran ya sea en la propiedad del usuario (zona del cultivo) y un tronco cercano al equipo de medición, que, si bien está fuera del inmueble, está debajo de los conductores de la carga.
- Durante todo el recorrido de la extensión de línea, está se encuentra paralela a otras propiedades, pero no hay evidencia de que alguna de estas experimentó algún daño.
- Se reitera que no existe el dictamen de una entidad externa, tales como la municipalidad, cuerpo de bomberos, cuerpos de seguridad o protección civil, que den certeza de los daños por incendio, por lo que estos no pueden ser efectivamente correlacionados a una falla en las instalaciones eléctricas propiedad de la empresa distribuidora.

En cambio, tal y como se planteó en el apartado anterior, si el origen de los daños fue el medidor, no es factible que la corriente de falla se propague de la carga al cortocircuito, pues por la dirección del flujo, esta seguirá a la fuente.

Finalmente, se reitera que según lo manifestado por la sociedad AES CLESA en inspección técnica realizada el 15 de marzo de 2023, el medidor del servicio se encontró cortocircuitado, sin embargo, conforme al análisis de las impedancias del circuito bajo estudio, este evento no demuestra que haya sido la causa del incendio.

4.2. Argumentos del inciso III

Informe de bomberos REF-BOMB/PREV/0224/003 es de fecha 23 de mayo de 2024, es decir, un año después de que ocurriera el evento y de que el usuario interpusiera su primer reclamo ante SIGET, el informe da como hipótesis lo siguiente:

"[...] Debido al tiempo que ha transcurrido desde el momento del incendio hasta la fecha de la inspección ocular y debido a que la maleza ha cubierto en su totalidad las marcas que deja el fuego y los daños que sucedieron en el sistema eléctrico, fueron solventados por AES CLESA, realizando el cambio del medidor y que el cableado de la energía eléctrica de la propiedad fue reparado por parte del propietario, no fue posible determinar el origen y la causa del incendio.
[...]"

Lo cual concuerda con lo planteado por el CAU, en que ambas partes realizaron mantenimientos en los componentes eléctricos de su propiedad, por lo que no es posible establecer que el origen de los daños se debió exclusivamente a una falla en la red de la sociedad AES CLESA, por tanto, el informe del cuerpo de bomberos no es prueba fehaciente para atribuir daños a la empresa distribuidora.

5. CONCLUSIONES

En atención a la ampliación del informe técnico N.º IT-0201-CAU-24, luego de analizar los datos obtenidos en la investigación e inspección realizada, el CAU de la SIGET concluye lo siguiente:

- a) El CAU ha fundamentado su análisis sobre la base de la información que fue presentada por la empresa distribuidora a lo largo del proceso investigativo que le fue encomendado, como son las pruebas aportadas, órdenes de servicio, informe técnico, entre otros; es decir, su investigación y su dictamen parten de los hechos o pruebas, que durante el proceso de investigación han sido

recabadas con base en lo estipulado en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final y los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario aplicable al año 2023.

- b) Una vez analizada la inconformidad planteada por el señor --- al informe N.º IT-0201-CAU-24, se concluye que no se cuenta con información adicional mediante la que se pueda concluir que los daños en el equipo de medición y la rotura de la acometida de servicio eléctrico hayan sido la causa del incendio en la extensión de línea del usuario a casi 500 metros de distancia del punto de medición, por lo que se recomienda se mantenga lo dictaminado en el informe N.º IT-0201-CAU-24.»

El artículo 110 de la Ley de Procedimientos Administrativos señala que La Administración Pública, una vez que haya instruido los expedientes e inmediatamente antes de la resolución o, en su caso, del informe de los órganos consultivos, pondrá las actuaciones a disposición de los interesados para su consulta y les concederá un plazo común, no superior a quince días ni inferior a diez, para que hagan sus alegaciones y presenten los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

En virtud de esa disposición legal, se concedió audiencia a las partes para que pronunciaran los alegatos finales, quedando el procedimiento, posterior a esos alegatos, listo para dictar sentencia; sin embargo, esta Superintendencia solicitó una ampliación del informe técnico N.º IT-0201-CAU-24, a partir de los argumentos finales del usuario.

La ampliación del informe consta en el documento N.º IT-0275-CAU-24. Dado que el informe parte de las alegaciones finales del usuario, y no existiendo otro traslado de audiencia en la ley para nuevas alegaciones, se omitirá el traslado de la ampliación del informe, lo cual no vulnera los derechos de audiencia y defensa de las partes, quienes durante todo el procedimiento han tenido la oportunidad procesal de plantear sus argumentos y medios de defensa.

B. SENTENCIA

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, 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.

1.E. Ley del Cuerpo de Bomberos

Conforme lo dispone el artículo 1 de la Ley del Cuerpo de Bomberos, esta tiene objeto establecer las funciones y regular las actividades del Cuerpo de Bomberos de El Salvador, en adelante Cuerpo de Bomberos, como una Institución de derecho público, de carácter autónoma, descentralizada que tendrá a su cargo las labores de prevención, control y extinción de incendios de todo tipo, protección a las personas y sus bienes; así como las actividades de evacuación y rescate, además de la colaboración en la protección y conservación del medio ambiente y recursos naturales, la cooperación y auxilio, en caso de desastre y demás actividades que sean afines a dicho servicio y otras establecidas en otras Leyes.

El artículo 3, letras g) y h) de la referida ley, establece, entre otras definiciones, las siguientes:

«g) **Extinción de incendios:** comprende todas las actividades de control y liquidación de urgencia que se deben ejecutar en un siniestro de incendio para la salvaguarda de la vida, medio ambiente y bienes.

h) **Investigación de Incendios:** comprende el conjunto de actividades relacionadas al proceso de investigación y esclarecimiento del origen, fuente y las causas que han dado lugar a incendios, siniestros o explosiones de cualquier tipo o naturaleza.»

Agrega el artículo 16, letra a) y d) que es competencia del Cuerpo de Bomberos la prevención, control y extinción de incendios; auxiliar a las personas y proteger sus bienes patrimoniales en caso de incendios; y realizar investigaciones de causas de incendios.

El artículo 29 del mismo cuerpo legal, preceptúa que el Cuerpo de Bomberos contará con una Unidad de Prevención y Seguridad contra incendios, la que tendrá, entre otras, las atribuciones siguientes: a) Investigar, estudiar y prevenir mediante inspecciones y capacitaciones, las posibles causas de incendios, explosiones y siniestros de toda clase; b) Rendir los dictámenes técnicos que establece la Ley en casos de incendios y otros siniestros.

2. ANÁLISIS

2.1. Relación de hechos

El dos de febrero de dos mil veinticuatro, el señor ---, presentó ante la SIGET un reclamo por daños y perjuicios por incendio causado por cortocircuito en medidor que inició derretimiento de cables e inicio de incendio que consumió 900 árboles de limón pérsico y el sistema de riego por goteo, hecho ocurrido el 11 de marzo de 2023, evento sucedido aproximadamente a las 12:00 m., en su propiedad ubicada en ---, atribuyéndole responsabilidad de tales hechos a la distribuidora AES CLESA y Cia., S. en C. de C.V., a quien le reclama compensación económica por los daños sufridos, conforme a los conceptos y montos establecidos en el Considerando I de esta sentencia.

Por lo anterior, los aspectos a resolver están delimitados a determinar el origen del incendio y sus posibles causas, la responsabilidad del daño y la compensación económica, según proceda.

2.2. 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, es decir, el nexu causal; 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 el origen de los daños reclamados por el señor ---, ante la empresa distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., y verificar, según proceda, la compensación económica solicitada por el usuario por considerar responsable a la empresa distribuidora del daño surgido a bienes de su propiedad, a consecuencia de fallas en el sistema de distribución eléctrica en la zona que abastece el suministro identificado con el NIC ---.

Bajo el criterio expuesto, se procede a enumerar los hallazgos señalados por el CAU en el informe técnico N.º IT-0201-CAU-24 del 12 de agosto de 2024.

2.2.1. Respecto al informe del Cuerpo de Bomberos

El CAU en su informe técnico N.º IT-0201-CAU-24 expone que el informe de bomberos presentado por el usuario corresponde al 22 de mayo de 2024, es decir, más de un año después del incendio, los cuales dicha entidad hace una descripción del lugar, dando como hipótesis del incendio de la forma siguiente:

Debido al tiempo que ha transcurrido desde el momento del incendio hasta la fecha de la inspección ocular y debido a que la maleza ha cubierto en su totalidad las marcas que deja el fuego y los daños que sucedieron en el sistema eléctrico, fueron solventados por AES CLESA, realizando el cambio del medidor y que el cableado de la energía eléctrica de la propiedad fue reparado por parte del propietario, no fue posible determinar el origen y la causa del incendio.

Sobre lo concluido en dicho informe, es importante reiterar que al haber transcurrido tanto tiempo el cuerpo de Bomberos detalla que no es posible recopilar las pruebas necesarias para poder establecer que ocurrió en el inmueble.

2.2.2. Determinación de la responsabilidad del daño

En lo que respecta al origen del incendio, el usuario atribuye la responsabilidad al sistema de distribución eléctrica en la zona que abastece el suministro identificado con el NIC ---, ubicado en ---, propiedad de la distribuidora AES CLESA.

- En las inspecciones técnicas realizadas por el CAU, si bien se han evidenciado vestigios de daños en la vegetación y en el sistema de riego, no es posible establecer que estos daños sean atribuibles a la sociedad AES CLESA.

- Las fotografías presentadas por el usuario el 5 de junio de 2023, que él describe como ejemplos de cableado eléctrico incendiado por sobrecalentamiento lejos del transformador, con el efecto de incendio debajo de los mismos, corresponden a eventos ilustrativos ajenos al servicio bajo estudio del suministro
- Durante el proceso ninguna de las partes presentó evidencia, ya sea fotográfica o de otra índole, con la cual se pueda dar una valoración precisa sobre los daños en los componentes eléctricos, el medidor, la acometida de servicio eléctrico o los conductores en la extensión de línea propiedad del usuario; esto con el fin de realizar un examen técnico puntual de la red de la distribuidora y de las del suministro eléctrico y poder vincular los daños en determinado punto de la red (interna o externa), y así poder determinar la posible causa del incendio.

Con relación a lo establecido a la ampliación del informe técnico N.º IT-0275-CAU-24, del 18 de noviembre de 2024, el CAU ha establecido lo siguiente:

- No se encontraron reclamos de otros usuarios sobre algún evento en la red de media o baja tensión cercanos a la fecha en la que el usuario alega se presentaron los daños.

Asimismo, se destaca que previo a los reclamos por falta de energía de marzo de 2023, tampoco hay evidencias de que el señor --- haya interpuesto reclamos sobre perturbaciones eléctricas en su suministro o problemas similares, que pudieran indicar una condición anormal en el suministro.

- El usuario manifiesta en su escrito que los daños ocurrieron el 11 de marzo de 2023, es decir, tres días antes de los reclamos interpuestos por falta de energía.
- En ese período, ningún otro usuario interpuso reclamos por problemas en su suministro, por lo que se establece que, si la unidad de transformación identificada como --- hubiese generado alguna perturbación eléctrica, esta hubiera sido experimentada por todos los usuarios conectados a la citada unidad.
- Previo al 11 de marzo de 2023, el usuario no había reportado problemas en su suministro, tales como variaciones de tensión, suspensiones recurrentes o similares, que pudiesen llevar a la conclusión de que la calidad del servicio y producto técnico eran suministrados de forma deficiente.
- El medidor tipo 2A instalado en el suministro y las redes de distribución eléctrica en baja no utilizan interruptores termomagnéticos.
- No se cuenta con evidencias de variaciones de tensión en la zona para el período del 11 de marzo de 2023.
- Los conductores eléctricos están diseñados para una operación máxima de 600 voltios, es decir, casi tres veces la tensión que muestran las mediciones.
- El hecho de que la empresa distribuidora haya realizado el cambio del equipo de medición y un tramo de acometida eléctrica, por desperfectos detectados el 14 de marzo de 2023 y solventado el 17 de marzo del mismo año, no es evidencia fehaciente de que este haya sido el origen de los daños en la propiedad del usuario, ya que si una falla surge en la acometida de la fuente y los



conductores se rompen (condición de circuito abierto), los efectos son experimentados aguas arriba, es decir, en dirección de la fuente (red de distribución eléctrica), debido al flujo de corriente (demanda), lo cual se puede demostrar calculando la resistencia de la línea eléctrica.

- Finalmente, el CAU establece que no se cuenta con información adicional mediante la cual se pueda concluir que los daños en el equipo de medición y la rotura de la acometida de servicio eléctrico hayan sido la causa de los daños reclamados por el usuario, por lo que recomienda se mantenga lo dictaminado en el informe N.º IT-0201-CAU-24.

2.2.3. Condiciones estructurales de la red de distribución

Respecto al argumento que existió falta de mantenimiento por parte de la distribuidora a la extensión de línea de carga del suministro, al equipo de medición y al transformador ---, debe señalarse que durante la investigación no fue posible determinar que dichas omisiones de la distribuidora corresponden y se vinculan al presunto evento descrito por el usuario que indica ocurrió el día once de marzo del año dos mil veintitrés.

En este punto, debe precisarse que en la investigación de esta Superintendencia no fue posible establecer el origen del evento descrito por el usuario, ni se pudo comprobar técnica y legalmente que el incendio que el usuario detalla se generó en la red de distribución eléctrica por causas imputables a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

En conclusión, el actuar de esta Superintendencia se efectuó respetando y garantizando los derechos del usuario que le confiere el marco normativo del sector.

2.2.4. Gestiones de investigación efectuadas por el CAU de la SIGET

En reiteradas ocasiones el usuario hace referencia al técnico del CAU cuestionando su actuar e investigación. Al respecto, debe aclararse que, si bien los informes técnicos son emitidos por las unidades de apoyo de esta Superintendencia, al momento de ser adoptados para emitir el pronunciamiento final, la LPA determina que las inconformidades de las partes no se dirigen en contra del actuar de los técnicos que proponen el dictamen pericial, sino en contra de los actos administrativos definitivos emitidos por esta Superintendencia y los elementos probatorios y técnicos que sirvieron de sustento para los mismos.

Así, en esencia, la SIGET está erigida sobre una filosofía de regulación y supervisión, en ejercicio de la cual tiene, entre otras potestades (Art. 5 de su Ley de Creación):

- a) Aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;
- b) Aprobar las tarifas a que se refieren las leyes de electricidad y de telecomunicaciones;
- c) Dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;
- d) Dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad a lo dispuesto en las normas aplicables; (...)
- h) Requerir y obtener de las personas que realicen actividades en los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos. El reglamento de la presente Ley determinará la información que tendrá el carácter de confidencial; (...)
- r) Realizar todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir con los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

Por otra parte, el principio de verdad material que rige el procedimiento administrativo es el cauce que sirve a la Administración Pública para preparar su voluntad, es decir, le aporta todos los elementos fácticos y técnicos necesarios para que se pueda resolver, apegada a derecho, los asuntos que se le presenten.

En tal sentido, los procedimientos en general responden a una serie de principios que lo inspiran, los cuales varían dependiendo del área sobre la cual se desarrollan. De ahí que, en el procedimiento administrativo el órgano que debe resolver está sujeto al principio de la verdad material, establecido en el artículo 3 número 8 de la LPA, que lo define de la manera 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 (...).».

Conforme a lo anterior, la autoridad administrativa está obligada a recabar los elementos necesarios que le permitan reconstruir los hechos con la mayor aproximación posible a la realidad, a fin de dirimir el conflicto conforme a derecho, hayan sido o no alegados por las partes. De tal manera que, la decisión administrativa ha de ser independiente de la voluntad de las partes, pues su objetivo será siempre ajustarse al principio de verdad material.

Ahora bien, debe puntualizarse que, el principio de verdad material juega un rol mandatorio por ley al momento de emitir un acto administrativo, también tienen igual relevancia y aplicación otros principios como:

- Proporcionalidad: es decir, procurar que las actuaciones administrativas sean cualitativamente aptas e idóneas para alcanzar los fines previstos y que éstas sean las menos gravosas para todas las personas.
- Coherencia: es decir, que las actuaciones administrativas tengan congruencia con los antecedentes administrativos.

Tomando como base esos principios que deben regir las actuaciones administrativas, especialmente en materia de protección al usuario, debe reiterarse que el CAU es una unidad técnica que cuenta con el personal y con los recursos técnicos para realizar la investigación correspondiente. Asimismo, dicha unidad, además de tener los conocimientos técnicos y periciales para investigar la actuación de los operadores en el sector, se encarga de velar por los derechos de los usuarios, para que, a éstos, desde su posición más vulnerable, se les garantice una investigación objetiva de su reclamo.

De ahí, que se vele porque la información requerida a los operadores sea presentada, no directamente a los usuarios —que pueden o no tener conocimientos técnicos—, sino a esta Superintendencia para que ésta —a través de los conocimientos técnicos del personal especializado del CAU— lleve a cabo su labor de vigilancia de los derechos de los usuarios del sector.

Ejerciendo sus facultades y en apego al marco regulatorio, el CAU, en los informes técnicos N.º IT-0201-CAU-24 y N.º IT-0275-CAU-24, expuso que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó la información solicitada durante el procedimiento administrativo y con base en las pruebas recabadas como son órdenes de servicio, informe técnico, entre otros, dictaminó que no era procedente la compensación económica solicitada por el usuario.



En lo que se refiere a la mala calidad del servicio eléctrico, denunciado por el usuario, es importante aclarar que mediante acuerdo N.º 32-E-2005 de fecha once de marzo de dos mil cinco, se aprobaron las Metodologías para el control de las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución, entre ellas, la Metodología para el Control de la Calidad del Servicio Técnico, la cual tiene como finalidad unificar los criterios y procedimientos para registrar y gestionar las interrupciones del servicio de energía eléctrica, relacionadas con las instalaciones y los usuarios finales afectados, en aplicación de las Normas de Calidad correspondientes.

Es decir, las Normas de Calidad del Servicio de los Sistemas de Distribución busca determinar compensaciones económicas al usuario por incumplimiento a los parámetros de calidad para los sistemas de distribución; en cambio, la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, objeto de este procedimiento, se desarrolla en apego al artículo 31 de la Ley General de Electricidad y pretende la restitución a los usuarios por un daño en los equipos por fallas atribuibles al distribuidor.

En apego a lo expuesto, corresponde reiterar que la distribuidora tiene la obligación de aportar los elementos probatorios que deben analizarse por esta Superintendencia. Dicha obligación, cabe aclarar, no constituye una desventaja para el usuario, sino todo lo contrario, ya que pretende que la carga de la prueba recaiga en la empresa distribuidora, y esto garantiza seguridad jurídica para el usuario, pues la no compensación de los daños reclamados se determinará como no procedente si no existe relación de causalidad.

De ahí que, una vez las pruebas han sido aportadas, la SIGET tiene la labor de determinar su conducencia y pertinencia; es decir, no son admitidas *per se*, sino luego de verificar el valor técnico que aporta a la investigación.

Con base a lo expuesto, corresponde concluir que es el CAU como instancia técnica a quien le corresponde realizar la investigación del caso, y que además basó su dictamen en un análisis objetivo e imparcial realizado a las pruebas y argumentos recopilados en la tramitación del procedimiento.

2.3. 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 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.
- 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 para establecer el origen del incendio y el presunto responsable del daño, de acuerdo con la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones.

2.3.1 Necesidad de documentar evento a la brevedad

El artículo 3, letra g) de la Ley del Cuerpo de Bomberos, define la extinción de incendios como el conjunto de actividades de **control y liquidación de urgencia** que se deben ejecutar en un siniestro para la salvaguarda de la vida, medio ambiente y bienes; es decir, controlar y liquidar (extinguir) un incendio de manera urgente, o lo que es lo mismo a la brevedad o sin pérdida de tiempo, con la finalidad de auxiliar a las personas y proteger sus bienes patrimoniales.

En el caso que nos ocupa, en el expediente administrativo, entre otras cosas, consta lo siguiente:

1. Reclamo por daños a las instalaciones y equipos por incendio presentado por el usuario --- ante la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., donde informó que a las 12:00 horas aproximadamente del 11 de marzo de 2023, se dio una perturbación externa de la red que originó sobre calentamiento en los cables, iniciando un incendio en los cables inmediatos al medidor y en cables al interior del terreno, incendió que consumió 950 árboles de limón pérsico y daño en sistema de riego por goteo, por lo que solicitó a AES CLESA se haga responsable por daños ocasionados al interior del terreno por un monto total de USD 41,000.00 dólares.
2. Nota de resolución de reclamos de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. de fecha veintiocho de julio de dos mil veintitrés, donde se expresa que la resolución al reclamo expuesto es desfavorable, debido a que se determinó falla interna en la extensión de línea del suministro del cliente.
3. Reclamo ante la SIGET interpuesto en fecha dos de febrero de dos mil veinticuatro por el señor --, quien presentó denuncia de reclamación de daños y perjuicios por incendio causado por cortocircuito en medidor que inició el derretimiento de cables, lo cual dio origen a incendio que consumió 900 árboles de limón pérsico y sistema de riego por goteo, hechos ocurridos el 11 de marzo de 2023, en inmueble situado en ---, con un estimado de daños de USD 321,050.00 dólares.
4. Informe técnico de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. del catorce de marzo de dos mil veintitrés, en el cual expone que durante el recorrido de la extensión de línea no se observaron



árboles quemados, tampoco cables derretidos, señales de incendio o postes ahumados por fuego.

5. Declaración jurada ante notario, del señor ---, de fecha treinta y uno de marzo de dos mil veinticuatro, en el cual se expresa que dicha persona tiene funciones de vigilancia, así como emplear, dirigir y pagar personal que laboró en proyecto de limón pérsico del usuario. Dicha persona declara sobre los costos y gastos que el usuario, durante el 2018 al 2022, realizó para el proyecto de limón pérsico, pero no declara sobre el origen y fecha del incendio objeto de reclamo del presente procedimiento.
6. Certificación de acta de inspección de fecha veintitrés de mayo de dos mil veinticuatro, extendida por el Cuerpo de Bomberos, Unidad de Prevención y Seguridad Contra Incendios, en la cual se expresa, entre otros puntos, que a las trece horas del veintitrés de mayo de dos mil veinticuatro, se dirigió al inmueble situado en ---, con la finalidad de realizar inspección ocular para determinar posible causa que dio origen a un incendio forestal.

En el acta de inspección se menciona que la zona de origen del incendio, según lo manifestado el señor ---, encargado de la propiedad, inició en el lado oriente, aproximadamente a 30 metros de distancia de la vivienda, a la orilla del cerco que colinda con la propiedad del señor ---.

Como hipótesis del incendio, el inspector del Cuerpo de Bomberos menciona lo siguiente: *"Debido al tiempo que ha transcurrido desde el momento del incendio hasta la fecha de la inspección ocular y debido a que la maleza ha cubierto en su totalidad las marcas que deja el fuego y los daños que sucedieron en el sistema eléctrico, fueron solventados por AES CLESA, realizando el cambio del medidor y que el cableado de la energía eléctrica de la propiedad fue reparado por parte del propietario, no fue posible determinar el origen y causa de incendio."*

El detalle de la información antes relacionada tiene como elemento común el tiempo transcurrido entre el evento del supuesto incendio: 11 de marzo de 2023, y las fechas de interposición del reclamo: 11 de julio de 2023 ante la distribuidora, el 2 de febrero de 2024 ante la SIGET, y el 23 de mayo de 2024 ante el Cuerpo de Bomberos de El Salvador.

La distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. en sus informes iniciales expresó ante la SIGET que el usuario presentó reclamo por daños en su limonera 122 días después del supuesto evento, dejando pasar demasiado tiempo para presentar y recopilar evidencias. Por su parte, el acta de inspección del Cuerpo de Bomberos también expresa que debido al tiempo que ha transcurrido desde el momento del incendio hasta la fecha de la inspección ocular, no fue posible determinar el origen y la causa del incendio.

En ese orden de ideas, tal como lo establece la Ley del Cuerpo de Bomberos, ante un incendio nace la urgente necesidad de controlar y extinguir el mismo, a fin de salvaguardar la vida, medio ambiente y bienes; por lo que –para preservar la evidencia– debe recabarse la información de forma inmediata durante y después del evento por ser más precisa y menos sujeta a alteraciones; ya que el tiempo puede degradar pruebas físicas y la memoria de los testigos [si los hubiere] puede desvanecerse y afectar la integridad de sus testimonios.

La documentación inmediata de un incendio demuestra transparencia y responsabilidad de las partes involucradas y de las autoridades, manteniendo la confianza en las instituciones encargadas de la

gestión y protección ambiental, para el caso del Cuerpo de Bomberos, Protección Civil, Unidad Ambiental de Municipalidades, Ministerio de Medio Ambiente, entre otras.

El artículo 3, letra h) de la Ley del Cuerpo de Bomberos, establece que la investigación de incendios, *“comprende el conjunto de actividades relacionadas al proceso de investigación y esclarecimiento del origen, fuente y las causas que han dado lugar a incendios, siniestros o explosiones de cualquier tipo o naturaleza.”*

Por lo expresado, documentar un incendio un año después del evento trae como consecuencia que desaparezcan las evidencias del origen del siniestro, impidiendo identificar la causa y a los responsables de este.

Dentro del expediente administrativo no existen pruebas pertinentes y útiles que hayan sido aportadas por las partes, para establecer el origen del incendio y el incendio mismo, tampoco –como parte de la búsqueda de la verdad material– personal del CAU en sus investigaciones no encontró elementos suficientes que permitan establecer el origen del incendio reportado por el usuario, pues no hay evidencia que dicho evento sucedió en la fecha del once de marzo de dos mil veintitrés.

En el marco de la tramitación del presente procedimiento es válido que –en búsqueda de la verdad material– se conozcan elementos o circunstancias que no hayan sido incorporadas por las partes; por tanto, el resultado contenido en el informe técnico N.º IT-0201-CAU-24 y su ampliación N.º IT-0275-CAU-24, deriva del estudio técnico del personal de esta Superintendencia y se ha basado en los datos reales y verificables obtenidos a lo largo del presente procedimiento, el cual no se limita únicamente a los hechos y argumentos expuestos por el usuario y la distribuidora, sino que son un análisis integral para detectar e identificar el origen de un incendio y, consecuentemente, los daños en sus bienes reportados por el usuario.

Con fundamento en lo expuesto, el CAU de la SIGET determinó que no se encontraron evidencias que conduzcan a determinar que la red de distribución eléctrica, propiedad de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. sea la causante del daño que presentan los bienes reportados en el servicio identificado con el NIC ---; tampoco se encontró evidencia que el incendio sucedió en la fecha que señala el usuario.

El CAU realizó múltiples inspecciones a lo largo del proceso y los reclamos previos del usuario, sin poder encontrar evidencias que lleven a determinar que el evento esté correlacionado con una falla en la red de distribución propiedad de la empresa distribuidora, por lo que no es posible determinar la causa ni el origen del evento.

En casos de reclamos de una indemnización esta procedería siempre y cuando se cumplan los requisitos o presupuestos para determinar la responsabilidad, a saber: a) acción u omisión de la distribuidora; b) la existencia efectiva del daño; y c) la relación de causalidad.

Para el caso en concreto, a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. se le atribuye una conducta, pero no se ha establecido su responsabilidad; existe un usuario que reclama un daño por incendio en su inmueble, pero no existe evidencia que el incendio sucedió en la fecha que menciona; si bien, el CAU encontró vestigios aislados de quema en el inmueble del usuario; sin embargo, los mismos no permiten establecer que se deban al incendio del once de marzo de dos mil veintitrés –fue antes o posterior a esa fecha–; en tal sentido, no se ha probado la existencia efectiva del daño, como la responsabilidad de la persona contra quien se reclama, en consecuencia no podría determinarse una compensación económica.



Por lo anterior, conforme al estudio efectuado por el CAU, se considera improcedente el monto que el señor --- manifiesta que la empresa distribuidora debe retribuir en concepto de compensación por daños, ocasionados por incendio.

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, y que ambas partes, en las diferentes etapas de esta instancia, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden, sin que se haya podido acreditar el origen del reclamo atribuible a la distribuidora.

3. CONCLUSIÓN

De conformidad con el artículo 20 de la Normativa para la Compensación por Daños Económicos o a Equipos, Artefactos o Instalaciones, la resolución final deberá definir si es procedente una compensación económica, para lo cual dicha resolución será fundamentada en el dictamen técnico del CAU.

En atención a los fundamentos expuestos en el informe técnico N.º IT-0201-CAU-24 y su ampliación N.º IT-0275-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., por no haberse probado la existencia efectiva del daño al usuario ---, como la responsabilidad de la distribuidora contra quien se reclama, respecto al servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC ---.

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 fundamento en las disposiciones legales citadas y consideraciones desarrolladas, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Determinar que no se acreditó la existencia efectiva del daño en el inmueble del usuario ---, así como la responsabilidad de la distribuidora contra quien se reclama, por lo que es procedente absolver a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Al no haberse comprobado la existencia efectiva de los daños del incendio en el inmueble vinculado al servicio de energía eléctrica suministrado en el NIC ---, no es procedente la compensación económica solicitada por el usuario ---.

- b) Notificar este acuerdo al señor --- y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., debiendo adjuntar a la notificación copia de la ampliación del informe técnico N.º IT-0275-CAU-24.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente

