Salta, 15 ABR 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°:

VISTO: 00405/24

El expediente N° 267-60720/2023 caratulado: "TOMASINI, LILIANA CARMEN TERESA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio N° 16 /2024, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial N° 677042 perteneciente a la Usuaria, Sra. TOMASINI LILIANA CARMEN TERESA, titular del NIS 2028223 a través del cual denuncia que el 11/11/2023, a hs. 14:35 se dañaron artefactos en su domicilio sito en Block H 1 6 – San José – Tartagal – Salta, a saber 1 (un) ventilador de pie marca Everest 18" – 3 paletas metal y 1 (un) ventilador de techo marca Philips Morris de 4 (cuatro) paletas y 3 luces.

Que EDESA S.A. responde (fs.04/06/07) a la reclamante en fecha 15/11/23, y comunica que a efectos de dar cumplimiento con el "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía (**Resolución ENRESP 913/15**) se advierte un faltante en la presentación de la siguiente documentación: informe y/ó factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/ó instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora (art. 5.3c de la Resolución N° 913/15 del ENRESP). Se informa que la documentación debe ser presentada en el término de 5 (cinco) días hábiles por ante EDESA S.A. (art. 3.2. de la Resolución N° 913/15 del ENRESP).

Que a fs. 07/08 mediante **nota DSC N° 11425/2023, y** con fecha **24/11/23 EDESA** informa al reclamante que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA0058**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **R011 Alimentador.** Continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos

en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica. Seguidamente se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que en la fecha y horario del reclamo no se registran incidencias, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación ó del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. Por lo que se considera que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que por todo lo expresado, EDESA S.A. concluye que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que en caso de disconformidad con la resolución adoptada por la Distribuidora, se hace saber a la usuaria reclamante que tiene un plazo de 30 (treinta) días a partir de la recepción de la presente para presentar la misma a EDESA S.A., a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 (cinco) días al ENRESP para su tratamiento y resolución (Art. 7 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios Sanitarios). Se hace saber además que deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa su disconformidad explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación. (Art. 9° del Reglamento Procedimental – Resolución ENRESP N°1200/23.

Que a fs. 10, con fecha 18/12/23 se agrega nota de la Usuaria, Sra. Liliana Tomasini en la que reitera el reclamo y adjunta fotografías tomadas con un teléfono móvil manifestando que se corresponden con las mediciones de tensión que registra un aparato que tiene en su domicilio (fs. 11/12/13/14/15/16).

Que a fs. 17, con fecha 26/12/23, mediante nota DSCE N°1235/23, EDESA S.A. remite a Gerencia Jurídica el siguiente informe: La usuaria reclamó que

el día 11/11/2023 a las 14:35 horas se dañaron los artefactos declarados. En punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA0058**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **R011 Alimentador.**

Que expresa que en la fecha indicada por el usuario no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica. Seguidamente se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que en la fecha y horario aportadas, interrupciones de energía originadas por fallas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación ó del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Ante tal situación podemos decir que en dicha fecha y horario, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas que indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que es dable aclarar que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro Transformación TA0058, no se registran otros reclamos por daños en artefactos en el horario y día declarado, situación que no se repite en el Distribuidor R011 Alimentador dado que en el mismo existe otro reclamo de similares características. Los resultados de ambos análisis fueron los mismos, no lográndose localizar en el sistema de distribución de energía eléctrica ninguna incidencia registrada. Ante tal situación, se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA.

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuestos e informes técnicos, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo no surgen detalles técnicos de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resol. ENRESP Nº 1200/23.

Que no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los arts.

3.1 – 5.3, no se procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la Resolución Nº 1200/23, art. 5) 1 dictada por el ENRESP para el tratamiento de reclamos, atento a que cesa la obligación de la Prestadora de constatar el daño reclamado ya que "no existen nexos causales que hagan presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resolución ENRESP Nº 714/15). Por otro lado, es dable aclarar que los noveles de tensión aportados en la presentación de disconformidad, se encontraban dentro de los parámetros de tolerancia exigidas por el Contrato de Concesión y las Bases Metodológicas de Control de Calidad vigentes, que establecen que para su tarifa de la tolerancia es de +- 7% con respecto al valor nominal de 220V, siendo los mismos 231V, 232V y 233V.

Que en ese orden de consideraciones y habiendo la Distribuidora actuado conforme a lo establecido por normativa vigente, se considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs. 21 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs. 25 se agrega el informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por la usuaria Sra. Tomasini, denunciando que el día 11/11/23 a horas 14:35 aproximadamente se dañaron dos ventiladores de techo marca Everest y Philips. En respuesta, la Distribuidora procedió a remitirle la nota DSC 11425/23 informando a la usuaria que su suministro se abastece desde la Red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación TA0058, el cual a su vez se encuentra alimentado a la Red de Media Tensión del Distribuidor RO11 Alimentador. Le informa también que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA0058 no se registran reclamos por daños de artefactos situación que se repite entre los clientes alimentados por el RO11 Alimentador. Por lo que considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio a su cargo pudiendo el daño estar relacionado con otras causales ajenas a la empresa. Atento a ello, menciona que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron los presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre el daño y el supuesto factor de atribución. Producida la disconformidad del usuario, EDESA S.A. procedió a remitir las actuaciones al Organismo por nota DSCE 1235/23 repitiendo en la misma los

conceptos ya informados al usuario. Agregan que la documentación aportada en carácter de informe y/o presupuesto no resulta idónea para sustentar el daño reclamado, indicando que podría estar vinculado a los problemas internos que presenta el reclamante. Por lo que, ante lo mencionado consideran que no es factible reconocer el daño reclamado ya que no se verificó la relación causa efecto entre el servicio prestado y el daño reclamado. Se agrega que se procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la Usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. La ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo y de ninguna manera constituye prueba suficiente, adquiere relevancia en eta caso en particular, en razón que viene a sumarse a la inexistencia de registros respecto de incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por la reclamante. Cabe resaltar, que la reclamante adjuntó a sus presentaciones un informe técnico, en el cual sólo se describe la reparación de 2 bobinados más elementos electrónicos a reemplazar, sin describir los motivos ó las causas por la cuales resulta dañado el mismo. Por otro lado, cabe aclarar que los niveles de tensión mencionados en la disconformidad se encuentran dentro de los parámetros de tolerancia exigidos por el Contrato de Concesión y las Bases Metodológicas de Control de Calidad vigentes. Las mismas establecen una tolerancia de +-7% con respecto al valor normal de 220v – 15.4 = 235.4. En conclusión se considera que no se encuentra probada la necesaria relación causa efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a la Distribuidora del mismo.

Que entrando en el análisis de las presentes actuaciones la Gerencia Jurídica considera que a fin de dilucidar la responsabilidad que le cabe a EDESA S.A. en relación al daño alegado por la reclamante, resulta aplicable al presente caso lo previsto por el Art. 3º, inciso e), del Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios Prestados por EDESA S.A., el cual establece que *"En el caso en que se produzcan daños a las instalaciones y/o artefactos de propiedad del USUARIO, provocadas por deficiencias en la calidad técnica del suministro* ***imputables a LA DISTRIBUIDORA****, y que no puedan ser evitadas mediante la instalación en los mismos de las protecciones de norma, LA DISTRIBUIDORA deberá hacerse cargo de la reparación y/o reposición correspondiente, salvo caso de fuerza mayor."* (Lo resaltado nos pertenece).

A su vez, el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Agua Potable y Desagües Cloacales (Res. Ente Regulador Nº 913/15) en su Art 5.3., establece: "*Al formular reclamo por daños, los usuarios deberán:*

a) Señalar fecha y hora aproximada de la incidencia.-

b) Adjuntar detalle descriptivo e identificatorio del artefacto y/o instalación dañada.

c) Acompañar informe y/o presupuesto y/o factura original del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada, del que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con la calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

d) Poner a disposición de la Prestadora el artefacto y/o instalación dañada." (Lo resaltado nos pertenece).

Que en el caso de marras, a la luz de la norma precedentemente citada y atento a lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se destaca que en la fecha indicada no se registraron reclamos similares por daños y que si bien la ausencia de otros reclamos en la generalidad de los casos debe tomarse como un elemento indicativo que no constituye prueba suficiente, en el presente caso adquiere relevancia y considerando que no existieron incidencias susceptibles de producir fallas en el servicio de energía eléctrica en los Centros de Transformación y Distribución que abastecen al suministro del reclamante junto con otros 223 suministros. Así también, es necesario destacar que el usuario no acompañó la documentación que le fue requerida, por lo que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad formulada en autos, al no encontrarse acreditados los extremos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño denunciado, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley Nº 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

00405/24

Por ello

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria Sra. TOMASINI LILIANA CARMEN TERESA, titular del NIS 2028223, con domicilio sito en Block H 1 6 – San José – Tartagal – Salta tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60720/2023, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS