Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00755/24

VISTO:

El expediente N° 267- 60756/24 caratulado: "PIÉROLA JORGE s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio N° 26/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial N° 677040 perteneciente al usuario, Sr. JORGE PIÉROLA, titular del NIS N° 2032332 con domicilio en Manz. 63 A (12) 11 220 VIV CER – TARTAGAL – SALTA, a través del cual denuncia que el 08/11/2023, entre hs. 21:32 y 21:40 se dañó un aire acondicionado marca "Alaska" de 3.500 frigorías y una heladera marca Whirpool (fs.02 - 09).

Que EDESA S.A. responde (fs.09) al reclamante en fecha 24/11/2023, mediante **nota DSC N° 11432/2023, 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 **TA2782**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **TG Distribuidor Villa Saavedra.** 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 no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario, es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro Transformador o Distribuidor mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de132 KW 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.

Que en ese sentido se informa que en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro Transformador **TA2782** no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor **TG 11 Distribuidor Villa Saavedra.** Esto es un indicador más de que en dicha fecha no

ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Por lo expuesto se considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A.

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 se hace saber al usuario que puede plantear su disconformidad dentro del plazo de 30 (treinta) días a través del correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar y que ese planteo será remitido dentro del pazo de 5 (cinco) días al ENRESP para su tratamiento y resolución (art. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamo de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución y Energía y de Servicios Sanitarios). También se notifica que debe constituir domicilio y expresar los motivos en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho frente al cual plantea su impugnación (art.9 del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resol. ENRESP n°1200/23).

Que a fs. 12 se agrega nota dirigida a la Oficina Comercial de EDESA S.A. (Tartagal) en donde el usuario plantea su **disconformidad** con fecha **21/12/23.**

Que a fs. 13, en fecha 29/12/23 a través de la nota **DSCE 1258/23** la Prestadora informa que las actuaciones se iniciaron con un reclamo del usuario Sr. Jorge Piérola quien manifiesta que el día 08/11/2023, entre las 21:31 y 21:40 horas, se dañaron los artefactos declarados a fs. 1.

Que en punto a ello comunica que el suministro de referencia se alimenta de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA2782**, el cual se alimenta a su vez de la Red de Media Tensión del Distribuidor **TG11 Distribuidor Villa Saavedra.**

Que en la fecha aportada por el usuario, no se registran reclamos en el Call Center por problemas técnicos en su suministro como ser falta de energía o anormalidades 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 sin embargo se constató que en fecha 09/11/2023 se registra un reclamo telefónico Nº 2089153, ingresado a las 08:49 horas por oscilaciones. En respuesta al mismo se generó el Caso Interno Nº 382600, mediante el cual los operarios de EDESA S.A. se dirigieron al domicilio, donde verificaron "Suministro Normal" hasta el medidor, y comprobaron problemas internos, cerrándose el caso a las 11:26 horas.

En respaldo a lo manifestado, se informa también que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA2782** no se registran otros reclamos por daños en artefactos en la fecha y horarios declarados, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el **TG11 Distribuidor Villa Saavedra** siendo ello un indicador más más de que en la fecha en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros **6 usuarios** por lo que "*en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, se tendrían que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios" (Resol. ENRESP Nº 791/15).*

Que 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 el usuario en carácter de presupuestos e informes técnicos, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados a los problemas internos que presenta el reclamante.

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 ENRESP Nº 1200/23, art. 5) 1 dictada 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). 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. 16 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

Que a fs. 23 se agrega el informe técnico de la Gerencia Eléctrica del Ente Regulador, y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el usuario PIÉROLA JORGE, denunciando que el día 08/11/23, entre hs. 21:30 y 21:40, resultó dañado un equipo de aire acondicionado marca Alaska de 3.500 frigorías y una heladera marca Whirpool.

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 11432/23 informando al usuario que su suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación **TA2782** el cual a su vez se encuentra alimentando a la red de Media Tensión del **TG11** Distribuidor Villa Saavedra. Seguidamente se comunicó que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center un reclamo por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía u otro tipo de anormalidades. Tampoco se registraron incidencias en el Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados al mismo ni recierres en las líneas de 132 KV, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefactos. También se informa que en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados al mismo, ni recierres en las líneas de 312 KV, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefactos. Le informa que en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA2782** no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el distribuidor **TG11 Distribuidor Villa Saavedra**. Por lo que se 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.

Que 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.

Que producida la disconformidad del usuario, EDESA S.A. procedió a remitir las actuaciones al Organismo por nota DSCE 1258/23 repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario. Agrega que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los eventuales daños y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide un análisis completo y acabado del reclamo. Asimismo cabe hacer mención que la Prestadora informa que en fecha 09/11/23 se registra el reclamo telefónico Nº 2089153 ingresando a las 08:49 hs. con el siguiente motivo: "Oscilaciones". En respuesta se generó el caso interno Nº 382600 mediante el cual operarios de la Distribuidora se dirigieron al domicilio verificando suministro normal y comprobando problemas internos, cerrándose a hs. 11:26.

Que se informa también que personal técnico del ENRESP procedió a verificar en primer lugar que suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que remitiéndose al reclamo en cuestión, dice el informe que cabe mencionar que no se registraron otros reclamos por parte de los 9 usuarios en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación **TA2782** ni el Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT. Por otro lado, atento al problema de tensión mencionado por el usuario, se solicitó a la Distribuidora la colocación de un equipo registrador, cuyo resultado demostró que los niveles de tensión se encuentran dentro de los parámetros admitidos por contrato. Asimismo 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 este caso particular, en razón de que viene a sumarse a la inexistencia de registros respecto de incidencias capaces de producir variaciones de tensión en la fecha y horarios denunciados por la reclamante.

Que finalmente cabe resaltar, tal como lo advierte EDESA S.A., que el reclamante adjuntó a sus presentaciones un presupuesto del cual sólo informa los elementos dañados y su costo, del mismo no surge ningún detalle que permita inferir sobre la necesaria relación causa efecto, entre el daño causado y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que 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. 3°, 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).

Que 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 N° 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 6 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.

En virtud de ello y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

Por ello

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. **JORGE PIÉROLA**, titular del **NIS N° 2032332** con domicilio en Manz. 63 A (12) 11 220 VIV CER – Tartagal – Salta tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267-60756/2024**, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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

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