Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00758/24

VISTO:

El expediente N° 267-60559/2023 caratulado: "RUEDA, RAMÓN/ CRUZ RICKY 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 el **reclamo comercial N° 677013** perteneciente al Usuario, Sr. **RAMÓN RUEDA**, titular del **NIS N° 3027979**, con domicilio en calle 1° PLLA SL N DE BELGRANO N° 15 – B° 9 DE JULIO – CAMPO QUIJANO - SALTA, a través del cual denuncia que el día 14/11/23 a hs. 00:10 aproximadamente se cortó la luz y se quemó su heladera marca Patrick – color gris – modelo EM2Y 70HLP.

Que a fs. 07, EDESA S.A. responde al usuario en fecha 23/11/2023 mediante **nota DSC N° 11357/2023,** e informa que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA0388**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **CQ11 Distribuidor Boroquímica**. Dice además que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Call Center por problemas técnicos en su suministro de energía eléctrica. Menciona también que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que en la fecha indicada no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o 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. En ese sentido informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0388 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor **C Q11 Distribuidor Boroquímica**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Considerando

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.

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. Se hace saber que en caso de disconformidad con la resolución adoptada por la Distribuidora, el usuario tiene un plazo de 30 (treinta) días para presentar la misma por ante EDESA S.A. a través del correo electrónico tramitescomerciales@edesa.com.ar .Tal disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 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). Asimismo deberá constituir domicilio y expresar las razones 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 – Resolución ENRESP n°1200/23).

Que a fs. 11/12y con fecha 23/12/23, se agrega mail con el planteo de disconformidad por parte del usuario.

Que a fs. 13, y con fecha 30/11/2023, se incorpora la nota **DSCE 1127/23** en la que EDESA S.A. informa que la usuaria reclamó que el día 14/11/23 a hs. 00:10 aproximadamente se dañó el artefacto declarado. En punto a ello comunica que el suministro se alimenta de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA388**, el cual se alimenta a su vez de la Red de Media Tensión del Distribuidor **CQ11 Distribuidor Boroquímica.** 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. Menciona que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que en la fecha indicada no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o 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. En ese sentido informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA0388 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios el Distribuidor **C Q11 Distribuidor Boroquímica**. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado abastece a otros **184 usuarios** por lo que "en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa se tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios" (Resol. ENRESP Nº 791/15). Por lo que 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.

Que a lo declarado debe sumarse, que por parte del usuario, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fecha 15/11/2023, en lo referido a la presentación de informe y/o presupuesto y/o factura original 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, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos – Resolución ENRESP Nº1200/23. Por tal motivo se considera que el usuario no aportó documentación técnica alguna en la que se informe el alcance de los daños y un diagnóstico de los mismos, hecho que impide el análisis completo y acabado del reclamo (Resolución ENRESP Nº 107/15). Ante estas consideraciones se entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado.

Que no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimiento por parte del usuario 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 establecidos en la Resolución ENRESP Nº 1.200/23, art 5) 1.a 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).

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. 15 vta. se remiten las actuaciones a G. Eléctrica a los fines del informe técnico.

Que a fs. 21, se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el usuario, denunciando que el 14/11/23, a hs. 00:10 aproximadamente se dañó su heladera color gris marca Patrick – Modelo EMY 70HLP.

Que posteriormente EDESA S.A. le remitió la nota DSC 11357/2023 al usuario en la cual le informó acerca de la instalaciones desde la cual se abastece es decir desde la Red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación **SA0388,** el cual a su vez se encuentra alimentado de la Red de Media Tensión del Distribuidor **CQ11 Distribuidor Boroquímica.** Por otro lado le informan que en la fecha indicada no se registró en el Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro, tales como cortes de energía u otro tipo de anormalidades.

Que asimismo se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatando que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias constatándose que en la fecha indicada no se registran incidencias ocurridas en esa fecha y horario es decir interrupciones de energía originadas en fallas en instalaciones del Centro de Transformación o 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.

Que producida la disconformidad del usuario. EDESA procedió a remitir las actuaciones al Organismo por nota Nº 1066/23, repitiendo los mismo conceptos ya informados al usuario.

Que se concretan las consultas correspondientes en las bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha denunciada (fs. 17) corroborando que el usuario se alimenta del Centro de Transformación **SA 388** con 80 usuarios (fs.18). En el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, tendría que haber ocasionado

daños adicionales sobre alguno de los restantes usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de daños de artefactos en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes en la misma fecha y horario. Por otro lado se realizó una consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del **CQ11 Distribuidor Boroquímica** verificando la ausencia de otros usuarios afectados en la misma fecha y horario (fs.18).

Que se verificó la incidencia N° 260806 (fs.20) afectando al suministro en el horario reclamado, sin perjuicio de esto, cabe resaltar que el reclamante no adjuntó a sus presentaciones una factura y/o presupuesto donde se describe el alcance de los daños y la relación con el servicio brindado por la Distribuidora, por lo que se considera no probada la relación causa efecto entre los artefactos dañados y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que en consecuencia 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 EDSA S.A., por lo que no corresponde su resarcimiento en los términos y con los alcances previstos en el artículo 3°, inciso e) del Régimen de Suministro.

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 **206 usuarios** (fs. 17). 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.

Por ello

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

00758/24

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. **RAMÓN RUEDA**, titular del **NIS N° 3027979**, con domicilio en calle 1° PLLA SL N DE BELGRANO N° 15 – B° 9 DE JULIO – CAMPO QUIJANO – SALTA, tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60559/2023, 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