Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00751/24

VISTO:

El expediente N° 267-60744/2023 caratulado: "SARAVIA, DIEGO 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° 681421 perteneciente al usuario, Sr. **DIEGO SARAVIA**, titular del **NIS N° 3008082**, con domicilio en calle Los Lirios 40 – V[a] Las Rosas de esta ciudad, través del cual denuncia que el día 22/11/23 alrededor de hs. 21:00, debido a una baja de tensión se quemó un foco led SICA de 70 W.

Que a fs. 09 EDESA S.A. responde a la reclamante en fecha 18/12/2023 mediante **nota DSC N° 12027/2023,** e informa que el suministro en cuestión se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA3812**, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor **SN11 Distribuidor Vaqueros**. Dice además que en la fecha indicada se registra el reclamo telefónico **N°2100570**, ingresado a las 23:40 hs, por el siguiente motivo: Sin suministro. En respuesta al mismo, se generó el caso interno **N° 389938**, mediante el cual los operarios se dirigieron al domicilio, donde verificaron suministro normal. El caso se cerró a las 00:30 hs. del día 23/11/23. Continúa su respuesta, señalando que en la fecha indicada por la usuaria no se registran incidencias ocurridas en esa fecha, 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 se manifiesta que en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA3812** no se registraron otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor **SN11 Distribuidor Vaqueros.** Esto es un indicador más de que en dicha fecha no

ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos eléctricos. 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. 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 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. 7 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. 11y con fecha 20/12/23, se agrega mail con el planteo de disconformidad por parte del usuario.

Que a fs. 14, y con fecha 28/12/2023, se incorpora la nota **DSCE 1246/23** en la que EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 22/11/23 a hs. 21:00 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 **SA3812**, el cual se alimenta a su vez de la Red de Media Tensión del Distribuidor **SN11 Distribuidor Vaqueros.** En la fecha aportada por el usuario se registra el reclamo telefónico **N° 2100570**, ingresado a las 23:42 hs., por el siguiente motivo: Sin suministro. En respuesta al mismo, se generó el caso interno **N° 389938**, mediante el cual los operarios se dirigieron al domicilio, donde verificaron suministro normal. El caso se cerró a las 00:30 hs del día 23/11/23. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y hora aportada, interrupciones de energía originadas en por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. Tampoco se registran recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV, que puedan haber afectado el suministro. Ante tal situación, se puede decir que en dicha fecha, en las redes de

distribución de energía que alimentan el domicilio no ocurrieron fallas que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos. En respaldo a lo manifestado se informa que en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación **SA3812** no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite en usuarios alimentados por el **SN11 Distribuidor Vaqueros**, siendo ello un indicador más que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado abastece a otros 62 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 restantes usuarios" (Resol. ENRESP Nº 791/15). Ante tal situación se considera que se trata de un caso aislado sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A.

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por el usuario en carácter de factura, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma 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 Nº1200/23.

Que no resulta menor señalar que debido a que la obligación de constatación impuesta a las Prestadoras requiere del previo cumplimimento 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 para el tratamiento de reclamos, atentos 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 niveles de tensión aportados en el reclamo pueden estar vinculados a los problemas internos que aparentemente presenta el suministro. En atención a lo expuesto, EDESA S.A. 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. 11 vta. Se remiten las actuaciones a G. Eléctrica a los fines del informe técnico.

Que a fs. 22, 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 22/11/2023, debido a una baja de tensión se quemó un foco led marca SICA de 70w. (fs. 01)

Que en respuesta, EDESA S.A. remitió al usuario la Nota DSC N° 12027/2023 informando que su suministro se abastece la Red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación **SA3812,** el cual a su vez se encuentra alimentado de la Red de Media Tensión del Distribuidor **SN11 Distribuidor Vaqueros**. Por otro lado le informan que en la fecha indicada se registra un reclamo telefónico N°2100570 ingresado a hs. 23:42 por falta de suministro. En respuesta al mismo la Prestadora generó el caso interno N° 389938 mediante el cual se verificó suministro normal, cerrándose a las 00:30 el día 23/11/23.

Que seguidamente se le comunicó que en la fecha denunciada 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. Se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias ocurridas en esa fecha, es decir interrupciones de energía fallas en instalaciones del Centro de Transformación del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en las líneas de 132KV, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefactos.

Que finalmente informan que en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro Transformador **SA 3812** no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el **Distribuidor Vaqueros SN11**. 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, se 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 procedió a remitir las actuaciones al Organismo por nota N° 1246/23, repitiendo los mismo conceptos ya informados al usuario. Además se agrega que el usuario no aportó documentación en carácter de informe técnico y/o presupuesto de reparación a fin de

determinar la necesaria relación entre el daño reclamado y el servicio suministrado por la Distribuidora. En suma, cabe mencionar que no se registraron otros reclamos por parte de los 66 usuarios en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3812 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos debe tomarse como un hecho indicativo y de ninguna manera constituye prueba suficiente, adquiere relevancia en este caso en particular, en razón de 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 el reclamante.

Que atento a que el usuario en su reclamo manifestó que fruto de una baja tensión sufrió el daño reclamado, el Organismo solicitó a la Prestadora la colocación de un equipo registrador de tensión. El mismo estuvo estuvo desde el 10/01 hasta el 17/01/24 cuyo resultado de medición vino a demostrar que los niveles de tensión se encuentran dentro de los parámetros admitidos. Finalmente, cabe resaltar, tal como lo advirtiera EDESA S.A. en su momento, que el reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico en el cual describa los daños ocasionados, ni las causas de los mismos. Cabe destacar que la Distribuidora notificó al usuario del mencionado faltante mediante mail de fs. 07. Concluye el informe expresando que se considera que no se encuentra probada la necesaria causa efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por el usuario, por lo cual no cabe responsabilizar a la EDESA S.A.

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° 1200/23) 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 N° 6835, sus normas complementarias y concordantes, este Directorio se encuentra facultado para el Dictado del presente acto.

00751/24

Por ello

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PUBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por el usuario Sr. **Diego SARAVIA,** titular del **NIS N° 3008082**, con domicilio en calle Los Lirios 40 – Vª Las Rosas de esta ciudad tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-60744/2023, 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