Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N°

00750/24

VISTO:

El expediente Ente Regulador Nº 267-60398/23, caratulado "LANDRIEL ADELMA JACINTA – RECLAMO SERVICIO TÉCNICO EDESA S.A. – DAÑO DE ARTEFACTOS "; el Acta de Directorio Nº 26/24 y;

CONSIDERANDO:

Que las presentes actuaciones se inician con el reclamo N° 673044 efectuado el día 2/10/23 ante la Distribuidora por la Sra. Adelma Jacinta Landriel (NIS 5108450), domiciliada en Manzana 53 C Casa 14 del B° Las Tunas de la localidad de Cerrillos; quien manifiesta que, en fecha 29/9/23 a hs. 18:30 aproximadamente, se le dañó una heladera marca Patrick. Se adjunta Declaración Jurada de Daños a fs. 3.

Que frente a ello, EDESA S.A. notifica a la usuaria (2/10/23) para que en el plazo de 5 días dé cumplimiento al art. 5.3 c) del "Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución de Energía" (Resolución ENRESP N° 913/15), presentando *"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"* (fs. 4). En fecha 6//10/23 la Distribuidora reitera la aludida notificación, tal como se desprende de fs. 7.

Que así las cosas, la Distribuidora responde al reclamo Nº 673044 mediante Nota DSC: 9829/23 (18/10/23), informándole que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3000, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor GU13 Distribuidor Santa Elena (fs. 5/6).

Que continúa su nota explicando que en el horario indicado por la usuaria no se registran reclamos en el Call Center de la empresa por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en el mismo. Indica que a más de ello, 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 las instalaciones del Centro de Transformación o del distribuidor mencionados. No se registran recierres en Líneas de Alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten su suministro. Es decir, en la 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 este sentido, informa que en el ámbito de la red de baja Tensión del Centro de Transformación SA3000 no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor GU13 Distribuidor Santa Elena, siendo esto *"(...) un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos (...)"*.

Que por lo dicho, EDESA S.A. entiende que se trata de un hecho aislado, sin relación con el servicio prestado por la Distribuidora, "*(...) pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otros causales ajenos a EDESA (...)*". En consecuencia, manifiesta 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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Por último, instruye a la usuaria respecto del derecho de presentar una Disconformidad ante la resolución adoptada por la empresa y los plazos dentro de los cuales debe ser interpuesta.

Que así las cosas, en fecha 6/11/23, la Sra. Landriel presenta su disconformidad reiterando los términos de su reclamo (fs. 8).

Que a fs. 9/12 rola Nota DSCE N° 1052/2023 (14/10/23) a través de la cual EDESA S.A. remite a este ENRESP los antecedentes del reclamo Nº 673044. En la misma, reitera los argumentos vertidos a la Sra. Landriel, aclarando que en el horario indicado por la usuaria no se registran, en el día 29/09/2023, interrupciones de energía originadas por fallas en las instalaciones del Centro de Transformación o del Distribuidor ya mencionados, ni recierres en Líneas de Alta Tensión de 132 KV que puedan haber afectado al suministro. Sin embargo, señala que se constató que en el día declarado se

produjo un corte de energía, registrado como Caso N° 258499, detectado recién a las 23:06 horas y normalizado a las 23:59 horas. En esta ocasión se normalizó fusible de Media Tensión Fase R. Aclara que los fusibles de Media Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones, y al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en respaldo a lo manifestado, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3000, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el GU13 Distribuidor Santa Elena, siendo ello un indicador más de que en la fecha en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Destaca que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 318 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 N° 791/15).

Que ante tal situación, la Distribuidora considera que se trata de un caso aislado, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otros causales ajenos a EDESA.

Que agrega, asimismo, que por parte de la usuaria no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados en fechas 2/10/2023 y 6/10/2023, 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos. No obstante, la usuaria fue informada de los mismos al momento que se le asigna el número de reclamo, y posteriormente mediante correo electrónico, el pasado 6/10/2023. Por tal motivo considera que la usuaria 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 (Resol. ENRESP N° 107/15). Ante estas consideraciones, entiende que no hay

elementos técnicos que permitan establecer la relación causa-efecto entre el servicio prestado por EDESA S.A. y el resarcimiento solicitado.

Que advierte 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 establecida en la Resolución N° 1200/23 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 Resol. ENRESP N° 714/15) (...)".* Advierte que los reclamos de daños de artefactos ocurridos el día 29/9/23 fueron enviados al ENRESP con la totalidad de los reclamos de daños ingresados durante septiembre de 2023. Por otra parte, los reclamos telefónicos e incidencias del 29/9/23 se encuentran en poder del Área Control de Calidad del Organismo.

Que tomada la intervención correspondiente la Gerencia de Energía Eléctrica del ENRESP, a fs. 16 se agrega el pertinente informe. En el mismo, luego de analizar las actuaciones, la mentada Gerencia señala que procedió a verificar que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora (fs. 13). Asimismo, señala que efectuó las consultas correspondientes en las Bases de Datos de Incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, ratificando el caso N°254899 (fs.14) informado por la empresa. Por otro lado, advierte que verificó -para la fecha y hora denunciada- la ausencia de anomalías con afectación al suministro en el horario denunciado, ni la existencia de recierres en las líneas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que continúa informando la Gerencia de Energía Eléctrica que la usuaria se alimenta del Centro de Transformación SA3000 con 336 usuarios y tres salidas en baja tensión, siendo la reclamante conjuntamente con 105 usuarios alimentados por la salida N°1; advirtiendo que en el supuesto de una baja tensión con origen en la red de distribución externa, de una magnitud capaz de afectar el artefacto reclamado, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes usuarios, hecho que

no se verificó como lo funda la planilla adjunta a fs. 15. Asimismo, destaca que tampoco se registran otros reclamos telefónicos por problemas técnicos en baja tensión de usuarios pertenecientes al mismo Centro y para la fecha y hora indicada, constituyendo la usuaria el único caso por daños registrado. Por último, indica que la usuaria no presentó informe o presupuesto alguno, hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y por ende, determinar las responsabilidades correspondientes.

Que por todo lo expresado, la mentada Gerencia concluye manifestando que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa-efecto entre el servicio prestado por la Distribuidora y el daño reclamado.

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 el usuario, resulta aplicable 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."*

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."

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 no no se registraron incidencias –para la hora y fecha denunciada- que pudieran haber dado origen a variaciones de tensión en las redes de la Distribuidora, como así también no se registraron otros reclamos por parte de los 336 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3000; y visto que la Sra. Landriel no aporta documentación técnica que permita determinar las correspondientes responsabilidades no obstante haber sido notificada al efecto por la Prestadora en dos oportunidades; la Gerencia Jurídica considera que corresponde **RECHAZAR** la disconformidad presentada por la Sra. Landriel, al no encontrarse acreditados los elementos técnicos necesarios para determinar la responsabilidad de la Empresa frente al daño, materia de las presentes actuaciones, en los términos y con los alcances de las normas transcriptas en los párrafos precedentes.

Que en virtud de todo lo expuesto, y de conformidad a la Ley Nº 6.835 y sus normas complementarias; el Directorio se encuentra facultado para el dictado del presente acto.

Por ello;

EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR DE

LOS SERVICIOS PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad presentada por la usuaria, Sra. Adelma Jacinta Landriel, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60398/2023; en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

00750/24

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