Salta, 10 JUN 2024

RESOLUCIÓN ENRESP N° 00753/24

VISTO:

El expediente N° 267- 60817/24 caratulado: "COMERCIALIZACIÓN EL TRÉBOL S.R.L." 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° 681151 perteneciente a la Usuaria, **COMERCIALIZACIÓN EL TRÉBOL S.R.L.**, titular del **NIS N° 5070403** con domicilio en calle 20 de Febrero N° 260 – B° Centro – Rosario de la Frontera - Salta, a través del cual denuncia que el día 27/11/23, aproximadamente a hs. 15:55 se produjo un daño en un horno industrial eléctrico marca ARGENTAL – Modelo F.E. 11 - 567 y un C.P.U. marca CX.

Que EDESA S.A. responde (fs. 05) en fecha 28/12/23 mediante nota DSC N° 12508/2023 a la usuaria informando que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0135, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor RF11 Distribuidor Rosario Sur. En fecha 27/11/2023 se registra un reclamo telefónico N° 2102751, ingresado a las 17:11 horas, con Motivo Sin Suministro, cerrándose el mismo a las 17:23 horas. También se informa que se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada se produjo un corte de energía, registrado como Caso N° 261677, entre las 14:29 y las 16:15 horas. Se normaliza fusible de Baja Tensión. Los fusibles de Baja Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que en ese sentido asimismo se comunica que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0135, no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor PM14 Distribuidor Olavarría. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que por lo manifestado, 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 no resulta menor señalar que al tratarse de un suministro trifásico, pueden producirse sobretensiones en circuitos monofásicos de la instalación interna, en el caso de se produzcan fallas en la conexión de neutro en dicha instalación. A lo que cabe mencionar que EDESA no tiene injerencia alguna en la instalación eléctrica interna; su estado y mantenimiento es responsabilidad del usuario, tal como lo establece el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA SA, en su art. 2º Obligaciones del Titular y/o Usuario, Inc. c) Dispositivos de Protección y Maniobra: "Colocar y mantener en condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal los dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y/o característica del suministro, conforme los requisitos establecidos en la Reglamentación para la ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmuebles emitida por la autoridad municipal o comunal entendida en la materia."

Que asimismo, es dable mencionar que de haber contado con las protecciones adecuadas en la instalación eléctrica interna no pueden producirse daños en los equipamientos eléctricos, ante la falta de una fase o subtensiones en la tensión de alimentación.

Que sigue el informe expresando que frente a esa situación, EDESA no tiene injerencia alguna en la instalación eléctrica interna, su estado y mantenimiento es responsabilidad de los usuarios.

Que por todo lo antes dicho, EDESA S.A. considera que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado debido a que no se verificaron presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre daño soportado y el supuesto hecho generador. Se le hace conocer que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días para presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Tal disconformidad remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos para su tratamiento y resolución. (art. 7º del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos de Usuarios por Anomalías en los Servicios de Distribución Eléctrica y de Servicios

Sanitarios). Además, en esta misma instancia, el usuario deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto y/o el hecho al cual plantea su impugnación. (art. 9° del Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos - Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 11, en fecha 08/01/2024 mediante nota DSCE N°30/24, EDESA S.A. informa este Organismo que la usuaria reclamó que el día 27/11/2023, a las 15:55 horas aproximadamente, 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 MA0135**, el cual se alimenta a su vez de la **Red de Media Tensión del Distribuidor RF11 Distribuidor Rosario Sur.**

Que menciona también que en la fecha aportada por el usuario se registra el reclamo telefónico N° 2102751, ingresado a las 17:11 horas, con motivo: Sin suministro, cerrándose el mismo a las 17:23 horas. No obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha y hora indicada se produjo un corte de energía, registrado como **caso N° 259363** entre las 10:13 y las 11:54 horas. Se normalizan fusibles NH y APR de Baja Tensión. Los fusibles de Baja Tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de cortocircuito, protegiendo las instalaciones. 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 MA0135, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el RF11 Distribuidor Rosario Sur, siendo ello un indicador más de que en la fecha en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, **abastece a otros 235 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, 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 otros causales ajenos a EDESA.

Que asimismo no resulta menor señalar que al tratarse de un suministro trifásico, pueden producirse sobretensiones en circuitos monofásicos de la

instalación interna, en el caso de se produzcan fallas en la conexión de neutro en dicha instalación. A lo que cabe mencionar que EDESA no tiene injerencia alguna en la instalación eléctrica interna; su estado y mantenimiento es responsabilidad del usuario, ta como lo establece el Régimen de Suministro de Energía Eléctrica para los Servicios prestados por EDESA S.A., en su art. 2° Obligaciones del Titular y/c Usuario, Inc. c) Dispositivos de Protección y Maniobra: *"Colocar y mantener e condiciones de eficiencia a la salida de la medición y en el tablero principal lo dispositivos de protección y maniobra adecuados a la capacidad y características del suministro, conforme los requisitos establecidos en la Reglamentación para la Ejecución de Instalaciones Eléctricas en Inmueble emitida por la autoridad municipal o comunal entendida en la materia."*

Que es dable mencionar que de haber contado con las protecciones adecuadas en la instalación eléctrica interna no pueden producirse daños en equipamientos eléctricos, ante la falta de una fase o subtensiones en la tensión de alimentación.

Que también es dable destacar que por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 28/11/2023, 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos - Resolución ENRESP N° 1200/23. Por tal motivo se 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, entendemos que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el servicio prestado por esta Distribuidora y el resarcimiento solicitado

Que a lo declarado debe sumarse, 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 N° 1200/23 art. 5) 1.a 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 Resol. ENRESP N° 714/15).

Que en este 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. Se adjunta la siguiente documentación: Reclamo N° 681151, Declaración jurada de daños 28-11-23, Fotocopia del DNI del usuario, Formulario de requisitos faltantes, Nota DSC: 12506/2023, Mail de Edesa con la nota DSC 12506/2023, Mail del usuario con manifestando su disconformidad

Que a fs. 14 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a los fines del informe técnico.

Que a fs. 19 se agrega el informe técnico de la Gerencia Eléctrica del Ente Regulador, y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por la usuaria de la referencia, denunciando que el día 11/08/2023, a horas 17:08 aproximadamente hubo un corte de luz hasta las 15:55 resultando dañados un Horno Eléctrico y un CPU. En respuesta la Distribuidora procedió a remitirle la **Nota DSC 12506/23**, informando a la Usuaria que su suministro se abastece desde la **Red de Baja Tensión** conectada al **Centro de Transformación MA0135**, el cual a su vez se encuentra alimentado a la **Red de Media Tensión del Distribuidor RF11 DISTRIBUIDOR Rosario Sur**.

Que seguidamente le comunicó que en la fecha denunciada se registró en su Call Center reclamo N°2102751 por la causal "*sin suministro*", cerrándose el mismo a las 17:23 hs.

Que por otro lado le informan que realizaron una verificación en el sistema informático de incidencia, donde contactaron que en la fecha indicada se produjeron 1 corte de energía registrado como: caso N° 261677. Dicha actuación se registró entre las 14:29 y las 16:15, donde se normalizo fusible de baja tensión.

Que los fusibles de baja tensión son elementos de maniobra y protección que actúan ante sobrecargas y corrientes de corto circuito, protegiendo las instalaciones. Al actuar los mismos no se producen sobretensiones que causen daños en artefactos.

Que le informa que en el ámbito de la Red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0135 no se registran otros reclamos por daños de artefactos situación que se repite entre los clientes alimentados por el **RF11 Distribuidor Rosario Sur.** 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.

Que atento a ello, le menciona que no es factible acceder a 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 a este Organismo por nota **DSCE N° 30/24**, repitiendo en la misma los conceptos ya informados a la usuaria. Agregan que no es factible acceder a 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 se agrega que la Gerencia procedió a verificar, en primer lugar que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que cabe mencionar que se verificó que la incidencia N° 261672 registrada entre las 14:29 y las 16:15, verificaron APR derretido, quemado se cambió APR y se colocó NH de 500 amp servicio normal se verifico APF derretido, quemado se cambió APR y se colocó NH de 500amp servicio normal.

Que menciona asimismo que remitiéndose, entonces, a la incidencia en cuestión, resulta importante mencionar no se registraron otros reclamos por parte de los usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación MA0135 ni de Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT. Cabe resaltar que, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a su presentación reparación del artefacto denunciado mediante nota de (fs. 04). En conclusión, considera la Gerencia Eléctrica que no se encuentra probada la necesaria relación causa efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por la usuaria, 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° 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 a pesar de que se registró en el Sistema Informático de Incidencia un corte de energía identificado como caso N° 261677, éste no tuvo relación con el servicio prestado por la Distribuidora. 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 la usuaria **COMERCIALIZACIÓN EL TRÉBOL S.R.L.** titular del **NIS N° 50704403** con domicilio en calle 20 de Febrero 260 – B° Centro – Rosario de la Frontera – Salta, tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267- 608175/2024**, 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