Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01013/24

VISTO:

El expediente Nº 267-61488/2024 caratulado: "CENTRO DE NEGOCIOS SLA COWORKING SAS" s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 32 /2024, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 692213 realizado en fecha 15/01/2024 por el CENTRO DE NEGOCIOS SLA COWORKING SAS, con domicilio en calle 25 de Mayo Nº 90, de esta ciudad a través del cual denuncia que el día 06/01/2024, a hs. 04:00 PM se dañó: a) Luz LED de heladera marca Ineiro, b) 2 (dos) apliques Baño Mirror Blanca Difusor Led Integrado 20w Vk redondo 24w Aplique Blanco cálido Macroled, c) Fuente de cámaras cuadrado LED 60 x 60 – d) Focos LED, e) Mikrotic para conexión a internet, f) Cafetera de cápsulas "Dolce Gusto" marca Krups.

Que EDESA S.A. responde a la reclamante en fecha 01/03/2024, mediante de nota DSC Nº 2230/2024 en la que informa que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN1737, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor VM11 Distribuidor Balcarce.

Que en la fecha indicada no se registran reclamos en el Centro de Atención Telefónico (Call Center) por problemas técnicos en su suministro, como ser falta de energía o anormalidades en su suministro de energía eléctrica.

Que comunica también que asimismo, 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 de Transformación o del Distribuidor ya mencionados. No se registran recierres en líneas de alta tensión de 132 KV en ese día, que afecten el suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan el domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN1737 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor VM11 Distribuidor Balcarce. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Por lo que 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.

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 los presupuestos de responsabilidad civil, y en particular, la relación causal daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se informa al usuario que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta Distribuidora, tiene un plazo de 30 días a partir de la recepción de la presente para presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. La disconformidad será remitida dentro del plazo de 5 días al Ente Regulador de los Servicios Públicos 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).

Que asimismo se comunica al usuario que en la misma instancia, 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. 9º del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 12/13/14 el usuario plantea su disconformidad.

Que a fs. 17 mediante Nota **DSCE Nº 300/2024**, con fecha 11/03/24 EDESA S.A. remite las actuaciones al Ente Regulador, reiterando los conceptos vertidos en su nota de respuesta a la usuaria. En tal sentido expresa que informa que en el reclamo que ingresó el usuario vía WEB, manifestó que en fecha 06/01/2024 a horas 16:00, se dañaron los artefactos declarados, dando origen al reclamo N° 692213.

Que posteriormente, hizo mención a través de un correo electrónico de que entre los días 06/01/2024 y 08/01/2024 se habrían producido las supuestas

incidencias, y como consecuencia se procedió a efectuar un re análisis del reclamo con las nuevas fechas aportadas.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN1737, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del VM11 Distribuidor Balcarce.

Que en fecha 08/01/2024 se registran dos reclamos telefónicos: a) **Reclamo N° 2135940**, ingresado a las 09:39 horas, con motivo: Sin Suministro. En respuesta al mismo, se generó el **Caso Interno N° 414345** donde se verificó suministro normal con problemas internos; cerrándose el caso a las 12:35; b) **Reclamo N° 2136258**, ingresado a las 19:09 horas, con motivo: Oscilaciones. En respuesta al mismo, se generó el **Caso Interno N° 414643** donde se verificó suministro normal con tensiones 228v y 399v, cerrándose el caso a las 23:40 horas.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en las fechas indicadas interrupciones de energía originadas 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 al suministro situación, es decir que en dichas fechas, 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.

Que en respaldo a lo manifestado, informamos que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN1737, no se registran en las fechas otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el VM11 Distribuidor Balcarce, siendo ello un indicador más de 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 267 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 tratan de casos aislados, 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 la documentación aportada por el usuario en carácter de informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que del mismo 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 N 1200/23, Además, se trata de un documento fechado el día 28/10/2022.

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 714/15) Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP N°19

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. 19 se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica a los fines de su informe técnico.

Que a fs. 20, se remite nota simple a EDESA S.A. a efectos de solicitar que descargue y remita los valores de tensión, corriente e interrupciones del medidor instalado en el NIS 3082890 desde el 04/01/2024. Se le otorga un plazo de 3 (tres) días para su cumplimiento de manera de permitir al Organismo continuar con el tratamiento del expediente.

Que a fs. 21/28 mediante nota DSCE N° 484/24 de fecha 19/04/24 EDESA S.A. remite el informe requerido en fecha 15/04/2024.

Que a fs. 29 se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, informando que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de referencia, denunciando que el día 06/01/2024, Hs 16.00 aproximadamente resultaron dañados losa siguientes artefactos. Luz LED de heladera

Ineiro, dos apliques baño Mirror blanco difusor LED integrado 20w Vk, dos plafones blanco cálido Macroled; fuente de cámaras, cuadrado LED de 60x60, focos LED, Microtik para conexión a internet y una cafetera de capsulas Dolce Gusto Krups, todos de su propiedad (fs 02).

Que en respuesta, EDESA SA le remitió la Nota DSC 2230/2024, informando al Usuario que su suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de transformación SN1737, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del Distribuidor VM11 Balcarce. Previa notificación en comprobante web con fecha 23/02/2024 (fs. 10) donde le solicitan presente en el término de 5 (cinco) días hábiles informe y/o presupuesto y/o factura del servicio técnico de reparación del artefacto y/o instalación dañada.

Que seguidamente le comunicó que en la fecha denunciada no se registró en su Call Center ningún reclamo por problemas técnicos en su suministro, tales como cortes de energía u otro tipo de anormalidades. Tampoco se registraron incidencias en el Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados al mismo, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefactos.

Que le informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN1737, no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor VM11 Balcarce. 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 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 a este Organismo por Nota DSCE: 300/24, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario.

Que expresa el informe técnico que esa Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al Usuario efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora. Al mismo tiempo solicitó a

la Distribuidora que remita los datos registrados por el medidor que alimenta al Usuario entres las fechas 04/01/2024 y 08/01/2024. Datos que se encuentran incorporados a las actuaciones.

Que asimismo, se constató en las bases de datos de la Gerencia que en la fecha y hora especificada en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias 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 269 usuarios** en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN1737 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 elemento 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 a incidencias capaces de producir variaciones de tensión, en las fechas y horarios denunciados por el reclamante.

Que de acuerdo a la información suministrada por la Distribuidora en lo que respecta a los registros del medidor podemos concluir que en el horario indicado por el Usuario, más menos una hora de diferencia, no se produjeron incidencias que pudieran causar los daños reclamados.

Que cabe resaltar que, tal y como lo advirtiera EDESA S.A., el reclamante no adjuntó a sus presentaciones ningún informe técnico, presupuesto y/o factura que permita inferir que podría existir una relación entre el artefacto dañado y el servicio prestado por la Distribuidora.

Que en conclusión, 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. 3º, 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 Nº 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 **269 suministros**. Así también, atendiendo a que no ofreció tampoco presupuestos que permitan establecer las correspondientes responsabilidades, 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por el usuario, "CENTRO DE NEGOCIOS SLA COWORKING SAS", con domicilio en calle 25 de Mayo Nº 90, de esta ciudad, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267-61488/2024, ello en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: 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. JERONIMO LOPEZ FLEMING
VICEPRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
A/C DE PRESIDENCIA