Salta, 31 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR Nº 01040/24

VISTO:

El expediente Nº 267-60438/2023 caratulado: "ZERPA HUMBERTO s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 35/ 24 , y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 676169 perteneciente al Usuario, Sr. HUMBERTO SEBASTIÁN ZERPA titular del **NIS 5327986**, con domicilio en calle Lote 95 – Bº El Pórtico, de esta ciudad, través del cual denuncia que el 30/10/23 a hs. 21:40 por un corte del suministro de energía eléctrica se dañaron los siguientes artefactos: a) Horno Microondas marca Diplomatic – modelo DID G25, b) Anafe vitrocerámico Longvie euro design AVST60 Sensitive touch, c) Lavarropas Drean Next Eco 10.12 P, d) Motor de portón corredizo SEG 400kg ¼ hp kit pesado.

Que luego, a fs. 09, en fecha 01/11/23 y por vía mail, agrega otros artefactos como dañados, a saber: a) 2 (dos) aires acondicionados BGH modelo "Silent air" frío calor, b) Decodificador de canal, c) Módem de internet, d) 2 (dos) fuentes de cargadores de celulares y e) Conmutador de caldera de calefacción.

Que a fs. 10 EDESA S.A. responde a la reclamante en fecha 14/11/2023 mediante **nota DSC Nº 10780/2023,** e informa que el suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN5052, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor IM17 Distribuidor La Lucinda.

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

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 su suministro. Es decir, en las redes de distribución de energía que alimentan e domicilio del usuario, 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 SN5052 no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor IM17 Distribuidor La Lucinda. Esto es un indicador más de que en dicha fecha no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. 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 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 entre el 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 notificación para presentar la misma a EDESA S.A a través del siguiente correo electrónico: tramitescomerciales@edesa.com.ar. Tal 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 además, se hace saber en esa 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. 9° del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 14 y por vía mail consta la disconformidad del usuario.

Que a fs. 16, en fecha 22/11/2023, a través de **nota N° 1083/23** EDESA S.A. informa que el usuario reclamó que el día 30/10/2023 a las 21:40 horas, se dañaron los artefactos declarados.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN5052, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor IM17 Distribuidor La Lucinda.

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

Que 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 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. Ante tal situación, podemos decir que en dicha fecha y horario, 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 sin embargo, se constató que en fecha 31/10/2023 se registra el reclamo Telefónico Nº 2086068, ingresado a las 09:58 horas, con motivo: Sin Suministro. En respuesta al mismo, se generó el **Caso Interno N° 380149**, mediante el cual los operarios de EDESA S.A. se dirigieron al domicilio, donde verificaron suministro normal con tensión en bornera estable (230/400 volts), **y se comprobaron problemas internos**, cerrándose el caso a las 11:37 horas.

Que en respaldo a lo manifestado, informan que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN5052, no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios alimentados por el IM17 Distribuidor La Lucinda, siendo ello un indicador más de que en la fecha en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefactos. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado, **abastece a otros 8 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 otras causales ajenas a EDESA S.A.

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 02/11/2023, 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 N° 1200/23. Por tal motivo consideran que el usuario 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, la Prestadora 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 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).

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.

Que a fs. 27, con fecha 13/12/23, mediante nota **DSCE Nº 1167/23** EDESA comunica al Organismo que por la documentación que aportó el usuario en carácter de presupuestos e informes técnicos, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo, dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados al **problema interno** que presenta el reclamante.

Que a fs. 28 se agrega un mail en donde EDESA S.A. hace saber que envía las mediciones realizadas por reclamo. Pero aclara que el reclamo del NIS 5327986 correspondiente a la planilla 19855 no está informado.

Que a fs. 30 la Gerencia de Usuarios remite a esta Gerencia Jurídica un informe en el que comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el Usuario de la referencia, denunciando que el día 30/10/2023 aproximadamente a las 21:40 horas resultó dañado un (1) Microondas Diplomatic modelo DID G25, un (1) Anafe vitrocerámico Longvie Euro Design AVST60 Sensitive Touch, un (1) Lavarropa Dream Next Eco 10.12P, un (1) motor Porton corredizo SEG 400 kg % Hp Kit Pesado. (fs. 08).

Que en respuesta la Distribuidora procedió a remitir la Nota DSC 10780/23 informándole al Usuario que el suministro se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al centro de Transformación SN5052, el cual a su vez se encuentra alimentando a la red de Media Tensión del Distribuidor IM17 Distribuidor La Lucinda.

Que asimismo se realizó una verificación en el sistema informático, constatándose que no se registraron incidencias en el Centro de Transformación o en el Distribuidor vinculados al mismo, ni recierres en las Lineas de 132 Kv, resultando ello indicativo de la ausencia de perturbaciones eléctricas que puedan haber dado origen a daños en artefacto.

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 (fs. 14), la Distribuidora procedió a remitir las actuaciones a este Organismo mediante Nota DSCE 1083/23 reiterando conceptos ya informados al Usuario y adicionalmente menciona que se registra un **reclamo telefónico N° 2086068** y en respuesta a ello se generó el **Caso N° 380149** sobre la instalación del cual se alimenta este suministro. Motivo: Sin Suministro (fs. 24 y 25)

Que el informe hace notar que, el Usuario efectúa una presentación en este Organismo en fecha 21/11/2023, mediante la cual describe el tratamiento efectuado ante el reclamo y adjunta el presupuesto y/o informe técnico de los artefactos dañados.

Que en atención al presente reclamo de la referencia, la Gerencia de Usuarios de este Ente Regulador corre traslado a la Empresa con el fin de que remita la totalidad de antecedentes efectuando el análisis pertinente para el Reclamo N° 676169.

Que asimismo, la Distribuidora remite nota **DSCE 1167/23** a este Organismo, por el cual concluye que "... *por la documentación que aportó el Usuario en carácter de presupuestos e informes técnicos, no resultan idóneas para sustentar el objeto del reclamo dado que los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados al problema interno que presentar el reclamante....*"

Que agrega que esa Gerencia procedió a verificar, en primer lugar que, el Usuario de la referencia se abastece desde la red de Baja Tensión Conectada al centro de transformación SN5052, el cual a su vez se encuentra alimentado de la red de Media Tensión del Distribuidor IM17 Distribuidor La Lucinda (fs.20).

Que asimismo, se constató en las bases de datos que, en la fecha especificada en el reclamo no se tiene registro acerca de incidencias (fs. 21 y 22) 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 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SN5052 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT (fs. 23).

Que la ausencia de otros reclamos, si bien en la generalidad de los casos no 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 fecha denunciada por el Usuario.

Que por otra parte, y analizando que el presupuesto aportado por el Usuario (fs. 2. 3. 4. 5 y 6) menciona que los daños habrían sido ocasionados como consecuencia de una suba de tensión, es por ello que se procedió a solicitar la instalación de un equipo registrador (fs.26).

Que asimismo, el equipo registrador instalado en el NIS 5327986 tiene como objeto medir la tensión entregada en el suministro por parte de la Distribuidora en un periodo de siete días continuos. Con ello se verifica que dichos

valores de tensión se encuentran dentro de la banda de tolerancia establecida en redes de baja tensión (+,-7%) según lo establece el Contrato de Concesión en el Anexo II Bases Metodológicas para e de Calidad del Producto Técnico Etapa 2.

Que, dicha medición arrojo como resultado "CORRECTO" para los de tensión en el Suministro de la referencia. Se adjunta informe de Control de Ca Producto Técnico (fs. 29).

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. 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:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR el planteo de disconformidad formulado por al usuario, Sr. **HUMBERTO SEBASTIÁN ZERPA** titular del **NIS 5327986**, con domicilio en calle Lote 95 – Bº El Pórtico, de esta ciudad, tramitado bajo expediente Ente Regulador Nº 267-60438/2023 en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º: 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