Salta, 12 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 00939/24

VISTO:

El expediente Nº 267-61134/2024 caratulado: **"OLIVERA, CRISTINA IVANA / CATIVA PATRICIA DEL CARMEN** s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 31/24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 682274 perteneciente a la Usuaria, Sra. **OLIVERA, CRISTINA IVANA** (inquilina), titular del NIS 5102207, con domicilio en calle Manzana 200 D – 13 – 40 V – Et. 1 – CER – General Mosconi – Salta, a través del cual denuncia que el día 13 de Diciembre de 2023 a hs. 16:58 aproximadamente se dañó un aire acondicionado marca BGH de 4.500 fg..

Que EDESA S.A. responde (fs.04/05) a la reclamante en fecha 03/01/24, y comunica que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA 2804, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MO15 Distribuidor Mosconi Sur.

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 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 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 TA 2804 no se registran otros reclamos por

daños en artefactos; situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor MO15 Distribuidor Mosconi Sur. 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 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, y en particular, la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador. Se hace saber a la usuaria 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. Y que 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). También se pone su conocimiento que además, en esta 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 para tratamiento de Reclamos - Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 09, con fecha 31 de enero de 2024 se agrega la disconformidad de la usuaria.

Que a fs. 11, en fecha 08/02/24 mediante nota DSCE 138/24 EDESA S.A remite al Organismo su informe que manifiesta que la usuaria reclamó que el día 13/12/2023, a las 16:58 horas aproximadamente, se dañó el artefacto declarado. En punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA2804, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor MO15 Distribuidor Mosconi, Sur.

Que en la fecha aportada por la usuaria 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 no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y hora indicada 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, manifiesta que en dicha fecha y hora, 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, informa que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación TA2804, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por el MO15 Distribuidor Mosconi, Sur, siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto. Asimismo, cabe destacar que el Centro de Transformación mencionado abastece a otros 97 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 a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto e informe técnico, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma surgen comentarios atribuibles más a un reclamante, que a un servicio técnico. Por tal motivo, la Prestadora niega a todo efecto la autenticidad y veracidad del contenido de dicha documentación.

Que no resulta menor señalar 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 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 atención a todo lo antes 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. 13 vta., en fecha 09/02/2024 se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica,

Que a fs. 16/17 se agrega el informe técnico que expresa que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por la Reclamante de la referencia, denunciando que el día 13/12/2023, a horas 16:58 aproximadamente, resultó dañado un aire acondicionado marca BGH de 4.500friforias.

Que asimismo, la Distribuidora le informa a la Reclamante, mediante notas de fs. 03, que se advierte el faltante de la documentación estipulada según resolución ENRESP 913/15, solicitándole que cumplimente las mismas.

Que en fecha 18/12/2023 la Reclamante realiza otra declaración jurada de daños (fs. 04) referidas al reclamo de daños N° 682274, mediante la cual adjunta un informe técnico (fs. 05).

Que en respuesta, EDESA S.A. le remitió a la Reclamante, la Nota DSC 48/2024 (fs. 06), en la cual le informó en primer lugar - acerca de las instalaciones desde la cual se abastece su suministro, Centro de Transformación TA 2804 y el Distribuidor MO15 Mosconi Sur. Asimismo le comunicó que en la fecha y hora denunciada no se registran reclamos en su Call, tampoco se registran incidencias en el Centro de transformación o en el Distribuidor vinculado 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 artefactos. Agrega que en el ámbito de la red de baja tensión del centro de transformación TA2804, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los Usuarios alimentados por el Distribuidor MO15 Mosconi Sur, por lo que se trata de un caso sin relación con el servicio prestado por EDESA, considerando asi, que no es factible acceder al reconocimiento del daño reclamado.

Que en consecuencia, la Distribuidora indica 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 e supuesto hecho generador.

Que producida la disconformidad de la Reclamante, (fojas 09), EDESA procedió a remitir las actuaciones a este Organismo mediante Nota DSCE 138/24 (fs. 11). además de reiterar conceptos ya informados a la misma, agrega, que la documentación aportada en carácter de informe técnico, no resultan idóneos para sustentar el objeto del reclamo, dado que de la misma surgen comentarios atribuibles más a un reclamante, que a un servicio técnico.

Que por último, menciona que, dada la obligación de constatación impuesta a la Distribuidora requiere del previo cumplimiento por parte del Usuario de los requisitos para la formulación del reclamo, no procedió a realizar la verificación de artefactos establecida en la reglamentación pertinente.

Que vistas las actuaciones del expediente, se verifica en primer lugar que el suministro perteneciente a la Usuaria, se alimenta de las instalaciones indicadas. A continuación, se concretan las consultas correspondientes en las Bases de datos de incidencias en MT, y en los centros de transformación e individuales, para la fecha y hora denunciada 13/12/2023, ratificando la ausencia de anomalias con afectación al suministro; y, del mismo modo, tampoco hubo recierres en las lineas de transporte de Alta tensión de 132 KV con afectación a las redes que alimentan el mismo.

Que el suministro de la Reclamante se alimenta del Centro de transformación TA2804 con 123 usuarios, asimismo dicho centro de transformación se alimenta desde el Distribuidor MO15 Mosconi Sur, el cual alimenta a un total de 2.714 Usuarios, en el supuesto de anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, tendría que haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios, hecho que no se verificó como lo funda la planilla adjunta (Daños de artefactos, fs. 15).

Que por otro lado, la usuaria aporta un informe técnico (fs. 05). Cuyo contenido resulta ser muy escueto, no refiriendo la posible causa del origen del daño., hecho que impide un análisis completo y acabado del expediente, y por ende, determinar las responsabilidades correspondientes. Asimismo, 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 Reclamante el único caso por daños registrado. Por todo lo expresado se entiende que no hay elementos técnicos que permitan establecer la relación causa efecto entre el

servicio prestado por la Distribuidora y el resarcimiento solicitado, objeto del presente planteo.

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).

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).

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 97 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.

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 la disconformidad presentada por la usuaria Sra. OLIVERA, CRISTINA IVANA (inquilina), titular del NIS 5102207, con domicilio en calle Manzana 200 D – 13 – 40 V – Et. 1 – CER – General Mosconi – Salta tramitada bajo Expediente Ente Regulador N° 267-61134/2024, 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 -

CMO

Dr. CESAR MARIANO OVEJERO
A/C SECRETARIA GENERAL
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

CHS

Dr. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS