Salta, 19 JUL 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01014/24

VISTO:

El expediente Nº 267-61112/24 caratulado: "PARRA ANA ROSA s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daños de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 32 / 24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 688963 perteneciente a la usuaria, Sra. PARRA, ANA ROSA AZUCENA titular del NIS 5343673, con domicilio en calle Colón N° 1155 de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán – Salta, y realizado en fecha 25/12/2023, a través del cual denuncia que el DÍA 25/12/2023, a hs. 18:12 se dañaron los siguientes artefactos: a) DVR con su fuente y 4 (cuatro) cámaras marca HIKVISION.

Que a fs. 04 EDESA S.A. responde a la reclamante en fecha 17/01/2024, mediante nota **DSC N° 735/24.** En ella informa que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3539, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON15 Distribuidor Mataderos 2.

Que en la fecha indicada por el usuario 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 el suministro de energía eléctrica.

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como **Caso N° 264011**. Dicha actuación se registró a las 18:12 horas cerrándose el caso a las 20:19 horas. En esta ocasión se produjo un desenganche automático del interruptor del distribuidor, al actuar sus protecciones de norma. Las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Media Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes

de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que por lo expuesto se considera que se trata de un caso, 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, en particular la relación causal entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se hace saber a la usuaria que caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la 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).

También se informa a la usuaria, 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 Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 08 se agrega la disconformidad de la usuaria.

Que a fs. 10 en fecha 05/02/24, mediante nota **DSCE N° 121/24** EDESA S.A. remite al Organismo un informe en el que comunica que la usuaria reclamó que el día 25/12/2023 a las 18:12 horas, se dañaron los artefactos declarados.

Que en punto a ello, cabe mencionar que el suministro de referencia se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3539, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del ON15 Distribuidor Mataderos 2.

Que en la fecha aportada por la usuaria 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 constatándose que en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como **Caso N° 264011**. Dicha actuación se registró entre las 18:12 horas y las 20:19 horas. En esta ocasión se produjo un desenganche automático del interruptor de 132Kv, tramo Pichanal - Tabacal, al actuar sus protecciones de norma. Las protecciones de sobrecorrientes están ajustadas para un tiempo de actuación tal que evita que se produzcan sobrecorrientes perjudiciales para el sistema eléctrico. En estos tipos de incidencias se accionan los interruptores de Alta Tensión que son elementos de maniobra tripolares diseñados para operar con carga y ante corrientes de cortocircuito. Ni en la apertura ni en el cierre de los mismos se producen sobretensiones que causen daños en los artefactos eléctricos.

Que es dable aclarar que en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3539, no se registran otros reclamos por daños en artefactos en el horario y dla declarado; situación que no se repite en el Distribuidor ON15 Distribuidor Mataderos 2, dado que en el mismo existen otros reclamos de similares características. Los resultados de dichos análisis fueron los mismos, produciéndose en ambos casos desenganches automáticos del interruptor en línea de alta tensión, al actuar sus protecciones de norma.

Que ante tal situación, se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo el daño reclamado estar relacionado con otras causales ajenas a EDESA.

Que a lo declarado debe sumarse que la documentación aportada por la usuaria en carácter de presupuesto, no resulta idónea para sustentar el objeto del reclamo dado que de la misma no surge detalles técnicos 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.

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 lo 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 haga presumir la responsabilidad de la Distribuidora" (Conforme Resol. ENRESP M 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 lo presupuestos de responsabilidad civil, en particular la relación causal entre daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que a fs. 12 se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica a los fines de su informe técnico.

Que a fs.21 se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, e informa que el presente expediente se inicia con el reclamo efectuado por el Usuario de la referencia, denunciando que el día 25/12//2023 a 18:12 horas, se dañaron un DVR con su fuente y cuatro cámaras marca HIKVISION.

Que luego EDESA notifica al usuario (fs.03) advirtiendo la falta de presentación de documentación de la que surja el detalle técnico de los daños reclamados y su eventual relación con ta calidad del producto técnico brindado por la Distribuidora.

Que posteriormente, EDESA S.A. le remitió la Nota DSC 735/24 (fs.04) en la cual le informó acerca de las instalaciones desde la cual se abastece desde la red de Baja Tensión conectada al Centro de Transformación OA 3539, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de Media Tensión del oN 15 Distribuidor Mataderos 2.

Que también le comunicó que en la fecha denunciada no se registran reclamos en su 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.

Que asimismo, realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatando que en la fecha indicada se originó un corte de energía identificado como **Caso No 264011**. Dicha actuación se registró a las 18:12 horas cerrándose el caso a las 20:19 horas. En esta ocasión se produjo un desenganche automático del interruptor del Distribuidor, al actuar sus protecciones de norma.

Que producida la Disconformidad del Usuario (fs.08), EDESA S.A remite las actuaciones a este organismo por Nota DSCS 121/24 (fs.10), repitiendo en la misma los conceptos ya informados al Usuario.

Que vista las actuaciones del expediente 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 denunciada (fs.13) corroborando que el Usuario se alimenta del Centro de Transformación **OA 3539 con 186 Usuarios** (fs.14).

Que en el supuesto de existir anomalías de tensión con origen en la red de distribución externa, podría haber ocasionado daños adicionales sobre algunos de los restantes Usuarios. Este hecho se verifica en la planilla adjunta de Daños de artefactos, (fs.15) en donde no se reflejan otros usuarios reclamantes en la misma fecha y horario.

Que luego, se consulta sobre los daños de artefactos por la totalidad del ON 15 Distribuidor Mataderos 2, verificando el reclamo de otros Usuarios afectados en la misma fecha y horario.

Que se procedió también a verificar en la base de datos la **incidencia nº 264011** (fs.20) constatando que producto del desenganche de la LAT 132 Kv Pichanal - Tabacal, podría haberse visto afectado en consecuencia el distribuidor que alimenta al suministro. Este hecho fue atendido y cerrado sin novedades en el mismo acto. Del mismo modo surge la evidencia de dos incidencias en el Distribuidor provocadas por sobrecargas y actuaciones de las protecciones en horas de la madrugada previa al momento del suceso del reclamo (fs18y19).

Que sin embargo cabe resaltar que el reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico, factura y/o presupuesto sobre el equipamiento afectado, en la que se describa el alcance de los eventuales daños, y un diagnóstico de los mismos, aún habiendo sido notificado oportunamente por la Distribuidora del faltante en la documentación requerida (fs03).

Que este hecho impide un análisis completo y acabado del expediente que permita determinar las responsabilidades correspondientes.

Que se verifica que la Distribuidora ha actuado en el tratamiento técnico de este reclamo en el marco de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y

demás normas complementarias y concordantes por lo que se considera el reclamo por daño de artefactos como improcedente.

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 de la reclamante junto con otros **215 suministros**. Así también, es necesario destacar el usuario acompañó la documentación que le fue requerida fuera de término, 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 la usuaria, Sra. **PARRA, ANA ROSA**, titular del NIS 5343673, con domicilio en calle Colón N° 1155 de la localidad de San Ramón de la Nueva Orán – Salta, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 61112/2024, 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