Salta, 28 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01195/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 61986 / 24 caratulado: "DÍAZ SERGIO NAPOLEÓN s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 39 / 24, y,

CONSIDERANDO:

Que a fs. 01 de estas actuaciones se agrega una nota de fecha 29/04/2024 dirigida al ENRESP firmada por el Sergio Napoleón Díaz , DNI 25633906 solicitando intervención en un reclamo efectuado por ante EDESA S.A. por el daño de un Televisor Smart 50´´ - marca Nóblex – Modelo DR50x7550 *"...por un corte por alta tensión..."*

Que a fs. 03 se incorpora la copia de la nota **DSCN° 4060/2024** de fecha 24 / 04/ 2024 a través de la cual EDESA S.A. informa al usuario que su suministro se alimenta de la red de baja tensión del **Centro de Transformación SA3619** el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia.

Que en la fecha y horario indicado por Ud. 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 su domicilio, no ocurrieron fallas en la fecha indicada que produzcan anomalías o sobretensiones que puedan causar daños en artefactos eléctricos.

Que en ese sentido se informa que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA3619 no se registran otros reclamos por daños en artefactos situación que se repite entre los usuarios del Distribuidor CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia. 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, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA S.A.

Que no resulta menor señalar, que el daño reclamado puede estar relacionado con las descargas atmosféricas (rayos) de la tormenta que se desarrolló en la noche del 27/02/2024, es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra.

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.

Se hace saber al reclamante que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por esta 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. Se comunica 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).

Que demás se informa que 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. 9° del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 09 se remiten las actuaciones a la Gerencia Eléctrica para que emita su informe técnico.

01195/24

Que a fs. 10 se agrega el Registro de **Reclamo N° 700396** de fecha 03/04/2024 perteneciente al Sr. **SERGIO NAPOLEÓN DÍAZ** titular del **NIS5238892**, con domicilio en Manzana 485 B – Casa N° 6 – B° Mirasoles de esta ciudad, a través del cual denuncia que el día 27/02/2024 a hs. 07:15 aproximadamente se dañó un Smart TV Nóblex 50 pulgadas – Modelo DR50X7550. Denuncia como correo electrónico: napitocja@hotmail.com .

Que a fs. 16 se incorpora la disconformidad del usuario respecto de la respuesta de EDESA S.A. (fs. 03/04).

Que a fs. 17/18/19 y a través de nota **DSCE N° 558 / 24**, de fecha 07/05/2024 EDESA S.A. informa al Organismo que el usuario reclamó que el día 27/02/2024 a las 19:15 horas aproximadamente, se dañó el artefacto declarado.

Que en punto a ello, cabe comunicar que el suministro de referencia se alimenta de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA3619, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor CJ12 Distribuidor Avenida Bolivia.

Que en la fecha aportada 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 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, se afirma 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 es dable aclarar que, en el horario y día declarado, se registraron otros reclamos por daños en artefactos en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación SA3619 y en el Distribuidor CJ12 Distribuidor Av. Bolivia: Los resultados de dichos análisis no fueron los mismos, dado que a los otros reclamos no se les logró vincular ninguna incidencia registrada.

Que ante tal situación, se considera que se trata de un caso, sin relación con el servicio prestado por esta Distribuidora, pudiendo los daños reclamados estar relacionados con otras causales ajenas a EDESA

Que sin perjuicio de lo mencionado, se advierte que los daños reclamados pueden estar relacionados con las descargas atmosféricas (rayos), es decir, por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida (la radiación emitida por el impacto del rayo sobre un objeto como ser poste, árbol, pararrayos, etc., próximo a líneas eléctricas, telefónicas, de TV por cable o antenas aéreas, induce corrientes transitorias en éstas, transmitiéndolas al interior de la instalación provocando daños en los artefactos), o por aumento del potencial de tierra. Este evento se puede acreditar mediante el artículo periodístico que se acompaña el usuario.

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 los detalles técnicos de los mismos pueden estar vinculados con el evento mencionado en el párrafo anterior.

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 atención a todo lo antes expuesto, EDESA SA, 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 a fs. 22 la Gerencia Eléctrica emite su informe técnico y comunica que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por el usuario de la referencia, denunciando que el día 27/02/2024 entre las 19:15 y 19:30 horas aproximadamente, resultó dañado un televisor Smart Noblex de 50 modelo DR50X7550 de su propiedad (fs. 10).

Que en respuesta, EDESA S.A. procedió a remitirle la Nota DSC 4060/2024 informando al usuario que su suministro se abastece desde la red de baja tensión conectada al Centro de Transformación SA3619, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de media tensión del Distribuidor CJ12 Avenida Bolivia.

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 también le informa que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Transformación SA3619, no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor CJ12 Avenida Bolivia. 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 asimismo le mencionan que el daño reclamado puede estar relacionado con las descargas atmosféricas de la tormenta que se desarrolló en la noche del 27/02/2024, es decir por sobretensiones transitorias que pueden llegar a los artefactos en forma inducida o por aumento de potencial a tierra

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, y 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: 558/24, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario

Que dicho esto, agrega que se procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente al usuario efectivamente se alimenta de las Instalaciones Indicadas por la Distribuidora

Que cabe aclarar que si bien pueden haber existido tormentas eléctricas el informe técnico que indica que el daño se produce por variaciones de

tensión, puede que sea originada por fallas transitorias de corta duración, tal es el caso de una descarga atmosférica (rayo), el cual motivado por el efecto de la referencia, involucra un potencial riesgo (sobretensión) de importancia en algunos de los suministros atendidos por dicha red.

Que se hace notar que, basados en los hechos generados por la naturaleza (tormenta eléctrica) se advierte que, cuando cae un rayo en una instalación eléctrica siempre buscará el camino de más baja impedancia y por el que circulara hasta tierra, es decir que cuando la descarga es lo suficientemente cercana, se puede producir una elevación del potencial de tierra, generando una sobretensión en la zona de influencia.

Que atento a ello, las redes de la Distribuidora, basadas en las normas prevén como protección contra las sobretensiones de origen atmosférico la instalación de Descargadores en las líneas de MT y subestaciones MT/BT, los cuales deben mantenerse operativos y con sus puestas a tierra con valores de resistencia dentro de los límites establecidos por norma AEA 92305

Que en este contexto, se procedió a inspeccionar "in situ la resistencia de la PAT de las instalaciones desde las cuales se abastece el suministro del usuario (SA3619) en conjunto con personal de EDESA SA, pudiendo comprobar que las mediciones arrojaron valores dentro de la norma (AEA 92305/< 10 Ohm), tal como lo evidencia el acta adjunta en este caso la medición arrojo 0.27 (ohm). Es así que ante tal situación, la sobretensión que se produce en el evento antes descripto no pudo ocasionar el daño reclamado.

Que en conclusión, se 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 catre 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 es importante tomar en cuenta lo manifestado por la Gerencia de Energía Eléctrica, en donde se destaca que el daño reclamado puede estar relacionado con las descargas atmosféricas de la tormenta que se desarrolló la noche del 27/02/24.

Que en su informe técnico se comunica también que en la fecha en cuestión no se registran otros reclamos por daños de artefactos en la red de baja tensión del CT SA619, situación que se repite entre los clientes alimentados por el Distribuidor CJ12 Avenida Bolivia.

Que 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 la disconformidad presentada por el usuario Sr. **SERGIO NAPOLEÓN DÍAZ**, titular del **NIS 5238892** con domicilio en Manzana 485 B – Casa N° 6 – B° Mirasoles de esta ciudad, tramitada bajo Expediente Ente Regulador **N° 267-61986/2024**, en los términos y por los motivos expuestos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO 2º: NOTIFICAR, Registrar y oportunamente Archivar.-

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

ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - SALTA -

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