Salta, 28 AGO 2024

RESOLUCIÓN ENTE REGULADOR N° 01199/24

VISTO:

El expediente Nº 267- 61958 / 2024 caratulado: "PARRA, MARÍA BELÉN s/Reclamo Servicio Técnico EDESA S.A. s/ Daño de Artefactos"; el Acta de Directorio Nº 39 / 24, y,

CONSIDERANDO:

Que estas actuaciones se inician con reclamo comercial Nº 696197 perteneciente a la usuaria, Sra. **MARÍA BELÉN PARRA**, titular del **NIS 5271224**, con domicilio en Manzana 12 – Casa N° 10 – B° 62 Hectáreas – Hipólito Yrigoyen – Salta y realizado en fecha 05/02/2024, a través del cual denuncia que el día 03/02/2024, a hs. 01:19 aproximadamente por un golpe de tensión se quemó una PC de escritorio. Denuncia como correo electrónico belen.parra1977@gmail.com .-

Que a fs. 04 EDESA S.A. responde a la reclamante en fecha 22/03/2024, mediante nota **DSC N° 2988/24.** En ella informa que su suministro se alimenta de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3440 el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2.

Que en la fecha y horario indicado 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 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 informamos que en el ámbito de la red de baja tensión del **Centro de Transformación OA3440** no se registran otros reclamos por daños en artefactos. Situación que se repite entre los usuarios del **Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2**. 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 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 entre el daño soportado y el supuesto hecho generador.

Que se hace saber que en caso de DISCONFORMIDAD con la resolución adoptada por la Distribuidora, tiene un plazo de 30 días para presentar la misma a EDESA SA 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 además se informa al reclamante que en esta misma instancia, deberá constituir domicilio y expresar las razones en que basa la disconformidad, explicitando el acto yrb el hecho frente al cual plantea su impugnación. (art. 9º del Reglamento Procedimental Resolución ENRESP N° 1200/23).

Que a fs. 09 se agrega la disconformidad de la usuaria.

Que a fs. 11 se incorpora la nota DSCE N° 498/2024 de fecha 23/04/2024 dirigida al ENRESP, a través de la cual EDESA S.A. informa que el suministro de referencia se alimenta de la red de baja tensión del Centro de Transformación OA3440, el cual se alimenta a su vez de la red de Media Tensión del Distribuidor ON22 Distribuidor Irigoyen 2.

Que en la fecha y horarios aportados 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 alguna otra anormalidad

Que no obstante, se realizó una verificación en el sistema informático de incidencias, constatándose que no se registran en la fecha y horarios indicados 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, afirma 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, se informa que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Transformación OA3440, no se registran otros reclamos por daños en artefactos, situación que se repite entre los usuarios alimentados por ON22 Distribuidor Irigoyen 2 siendo ello un indicador más de que en las fechas en cuestión no ocurrieron causales que produzcan daños en artefacto.

Que asimismo, destaca que el Centro de Transformación mencionado, abastece a otros 172 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, 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 a lo declarado debe sumarse, que por parte de la usuaria, no fueron completados los requisitos para realizar un reclamo por daños de artefactos solicitados mediante correo electrónico en fecha 06/02/2024, 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 esta Distribuidora, tal como lo establece el Reglamento Procedimental para el Tratamiento de Reclamos-Resolución ENRESP N 1200/23 Por tal motivo se considera 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)**.

Que ante estas consideraciones afirma 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 de la usuaria de los requisitos para la formulación del reclamo establecidos en los Arts. 31-53, 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. ENRESPN" 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. 13 vta. se remiten las actuaciones a Gerencia Eléctrica a efectos de que emita su informe técnico.

Que a fs. 17 se agrega informe de la Gerencia de Energía Eléctrica del Ente Regulador, e informa que el presente expediente se inicia con el reclamo presentado por la usuaria de la referencia, denunciando que el día 03/02/2024, a horas 01:19 hs, resultó dañada una computadora de escritorio.

Que en respuesta la Distribuidora procedió a remitirle la Nota DSC 11432/23, informando a la usuaria que su suministro se abastece desde la red de baja tensión conectada al Centro de Transformación OA3440, el cual a su vez se encuentra alimentado a la red de media tensión del Distribuidor ON - Distribuidor Irigoyen 2.

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, 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

Que también le informa que en el ámbito de la red de baja tensión del Centro de Transformación OA3440, no se registran otros reclamos por daños de artefactos, situación que se repite entre los clientes alimentados por el distribuidor ON Distribuidor Irigoyen 2. 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, y en particular, la relación causal entre el daño y el supuesto factor de atribución.

Que producida la Disconformidad de la usuaria, EDESA S.A. procedió a remitir las actuaciones a este Organismo por nota DSCE N° 498/24, repitiendo en la misma los conceptos ya informados al usuario. Agregan 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.

Que se agrega que la Gerencia procedió a verificar, en primer lugar, que el suministro perteneciente a la usuaria efectivamente se alimenta de las instalaciones indicadas por la Distribuidora.

Que remitiéndose al reclamo en cuestión, primeramente, cabe mencionar que no se registraron otros reclamos por parte de los 174 usuarios en el ámbito de la red de Baja Tensión del Centro de Transformación OA3440 ni del Distribuidor de Media Tensión que alimenta el mencionado CT.

Que asimismo, 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 la reclamante.

Que finalmente, cabe resaltar, tal como lo advirtiera EDESA S.A. en su momento, que la reclamante no adjuntó a sus presentaciones un informe técnico en el cual se describa los daños ocasionados ni las causas de los mismos. Se hace notar que la usuaria fue notificado por la Distribuidora por dicho faltante.

Que en conclusión, considera el informe que no se encuentra probada la necesaria relación causa efecto, entre dicho servicio y el daño denunciado por la usuaria, 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 de la reclamante junto con otros 174 usuarios. Así también, es necesario destacar la usuaria 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 PÚBLICOS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECHAZAR la disconformidad planteada por la usuaria **MARÍA BELEN PARRA**, titular del **NIS 5271224**, con domicilio en Manzana 12 – Casa N° 10 – B° 62 Hectáreas – Hipólito Yrigoyen – Salta, tramitada bajo expediente Ente Regulador Nº 267- 61958/2024, 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. CARLOS H. SARAVIA
PRESIDENTE
ENTE REGULADOR DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

01 9912 4